

AXA SEGUROS GENERALES, S.A.
de Seguros y Reaseguros

Estado de Información No Financiera
del ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2020

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los Accionistas de

AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Entidad) que forma parte del Informe de Gestión de la Entidad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "5. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Entidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Entidad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI), descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "5. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI" del EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores la Entidad son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de la calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera, y específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2020.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas en España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a diversas unidades de la Entidad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Entidad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada “5. Tabla de referencia de requerimientos de la Ley 11/2018 y los estándares GRI”, del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.



Madrid, 29 de marzo de 2021

MAZARS AUDITORES, S.L.P.

Oscar Herranz López



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020
AXA SEGUROS GENERALES

ÍNDICE

1. BUEN GOBIERNO

INFORMACIÓN GENERAL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
CONSEJERA DELEGADA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN
VALORES AXA
CÓDIGO ÉTICO
DERECHOS HUMANOS
PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN
LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES
RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD
EL PROPÓSITO DE AXA IMPLICA LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE
HISTORIAS QUE DEFINEN EL PROPÓSITO DE AXA EN ESPAÑA
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD
DIÁLOGO DE LOS PÚBLICO DE INTERÉS
ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DE AXA ESPAÑA
CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO AXA Y AXA ESPAÑA A LOS ODS DE NACIONES UNIDAS
COMPROMIS DE AXA CON LA TRANSPARENCIA

2. PERSONAS

PRÓLOGO
DATOS GLOBALES DE PLANTILLA
POLÍTICA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS
RELACIONES LABORALES, CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD LABORAL
IMPACTOS COVID-19
APRENDIZAJE Y DESARROLLO
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
PRINCIPALES CIFRAS
EL CLIENTE, LO PRIMERO
IMPULSO A LA TRANSFORMACIÓN
FONDOS SOSTENIBLES PARA CLIENTES RESPONSABLES
PROTECCIÓN DE DATOS
COMPRAS RESPONSABLES

3. MEDIOAMBIENTE

ACTUAR PARA PROTEGER EL ENTORNO
INVERSIONES
ACTIVIDAD ASEGURADORA
OPERACIONES PROPIAS
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

4. SOCIEDAD

LA PREVENCIÓN, EJE CENTRAL DE LA FUNDACIÓN AXA
IMPULSANDO EL PROGRESO DE LA SOCIEDAD A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO
AXA RESEARCH FUND

5. TABLA DE REFERENCIA DE REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI



1. BUEN GOBIERNO

INFORMACIÓN GENERAL

AXA Seguros Generales opera en todo el territorio español, así como en Andorra. Tiene ocho centros de trabajo situados en Madrid, Barcelona, Sevilla, Bilbao, Vigo, Palma de Mallorca, Valencia y Tenerife. Su sede social se encuentra en la calle Monseñor Palmer, nº1 de Palma de Mallorca.

La Sociedad comercializa seguros en los ramos de No Vida (salud, automóvil, responsabilidad civil, hogar, comercio...) tanto para particulares como empresas de forma mediada o directa a través de una estrategia de omnicanalidad.

A cierre de 2020, AXA Seguros Generales contaba con más de 3 millones de clientes y un volumen de primas de 1.930.584.932 euros. En Andorra, la compañía cuenta con 71 clientes y un volumen de primas de 211.853 euros.

AXA Seguros Generales pertenece en un 99,91% de su accionariado a AXA Mediterranean Holding, S.A., formando parte del Grupo AXA, líder mundial en protección financiera.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

AXA España (Seguros Generales, AXA Aurora y AXA Pensiones) opera con un consejo de administración unitario. opera con un consejo de administración unitario.

El consejo de administración determina las orientaciones estratégicas de la actividad de la sociedad y garantiza su implantación en el mercado, siendo responsable de la gestión y representación de la sociedad, tomando sus decisiones por mayoría absoluta.

El consejo tiene la responsabilidad última en relación a los sistemas de control interno y gestión de riesgos, supervisando puntualmente su exhaustividad, funcionalidad y eficiencia, incluidas las actividades de externalización.

Además, garantiza que el sistema de gestión de riesgos implantado permita a la sociedad identificar, evaluar y supervisar, en términos también de previsión, los riesgos a los que se enfrenta la Sociedad, con el objeto de mantener un nivel adecuado de su solvencia a medio y largo plazo.

De conformidad con los estatutos sociales de la Sociedad, el consejo debe estar compuesto por un mínimo de tres y un máximo de 12 consejeros, que serán nombrados por la junta general de accionistas para un plazo de tres años.

A 31 de diciembre de 2020, la composición del consejo de administración es (que se ha modificado respecto al Informe no financiero de 2019):

Antimo Perretta, presidente

Olga Sánchez, vicepresidenta y consejera delegada

Giacomo Gigantiello, vocal

Alexis Babeau, vocal



Sara Bieger, vocal

Mónica Deza, vocal

El consejo de administración tiene dos comités especializados: el comité de auditoría y el comité de nombramientos y remuneraciones.

Para preservar un gobierno bien equilibrado, el consejo de administración se asegura de que los consejeros independientes tengan un papel fundamental en todos los comités del consejo.

Estos comités constituyen una parte importante del entorno general de control interno de AXA Seguros Generales y desempeñan un papel particularmente importante en la revisión del control interno y los asuntos relacionados con riesgos. Además, no tienen ninguna facultad de toma de decisiones ejecutivas, pero respaldan al consejo de administración mediante la emisión de informes, dictámenes, propuestas o recomendaciones con respecto a los asuntos que se le someten y que se hallan dentro del alcance de sus competencias. Ambos comités se rigen por sus normas operativas, aprobadas por el consejo de administración.

CONSEJERA DELEGADA Y COMITÉ DE DIRECCIÓN

Olga Sánchez es consejera delegada de AXA Seguros Generales desde el 1 de abril de 2019 y por acuerdo del consejo de administración celebrado el 25 de junio de 2020 ha sido renovada en su cargo como consejera delegada.

La consejera delegada y los miembros del comité de dirección son, conforme a la normativa vigente, las personas que la dirigen de manera efectiva y que deben cumplir los requisitos de una evaluación de aptitud y honorabilidad, según lo indicado en el procedimiento interno de la sociedad y la legislación española, y el nombramiento de cada una de esas personas debe ser notificado al regulador español, la DGSFP.

La dirección general de la sociedad es su responsabilidad, bajo el control del consejo de administración, dentro de los límites del objeto social y con sujeción a las directrices aprobadas por este último y las limitaciones normativas vigentes, internas o externas.

Conforme a la legislación vigente, tiene delegadas todas las facultades del consejo de administración, excepto las indelegables. Su actuación siempre se rige por estas limitaciones y dentro del marco de la regulación estatutaria y de los estándares del Grupo AXA.

Dirigido por la consejera delegada, el comité de dirección es el órgano supremo de toma de decisiones de la AXA Seguros Generales. Su principal misión consiste en definir, revisar e implantar la estrategia del Grupo AXA en España. El comité de dirección es informado acerca de las decisiones adoptadas por los demás órganos.

A 31 de diciembre de 2020 -y con algunos cambios en su estructura respecto al anterior informe- el Comité Ejecutivo se compone de la Consejera Delegada y nueve Direcciones de Área, además de una función estratégica:

Olga Sánchez, consejera delegada

Nuria Fernández, directora de Oferta clientes particulares

Jesús Carmona, director de Oferta clientes empresas y profesionales

Jorge Alba, director de Transformación y tecnología

Christophe Avenel, director de Finanzas



Rodrigo Fuentes, director de Secretaría general y Chief risk officer
Carmen Polo, directora de Personas, organización y cultura
Kristof Vanooteghem, director de Operaciones cliente
Luis Sáez de Jáuregui, director de Distribución y ventas
Rodrigo Figueroa, director de Clientes
Josep Alfonso, director de Comunicación y responsabilidad corporativa, RRII y Fundación AXA

VALORES AXA:

Todas las entidades del Grupo AXA comparten los mismos valores, que se aplican todos los días y en todos los aspectos de su actividad:

Customer First: significa poner la satisfacción del cliente en el centro de nuestras decisiones y acciones. Esto nos permitirá anticiparnos a sus necesidades de mañana y proporcionales siempre los mejores consejos, productos y servicios posibles.

Integridad: cumplir con los compromisos, la sinceridad, la honestidad y el respeto. Se trata de hacer lo correcto y tener la confianza de nuestros clientes, empleados, grupos de interés y socios.

Valentía: en AXA todos deberíamos tener el valor de expresar una opinión, cambiar y mejorar las cosas, innovar y encontrar nuevas formas de hacer negocios.

One AXA: se convierte en una realidad a través de nuestras acciones, porque trabajar juntos, como un equipo, nos hará más fuertes y enriquecidos gracias a nuestra diversidad, unidos en la consecución de nuestros objetivos compartidos.

CÓDIGO ÉTICO

El código ético y de cumplimiento del Grupo de AXA busca establecer reglas y pautas para garantizar que todas las empresas y empleados del Grupo AXA tengan un entendimiento común del cumplimiento y los estándares éticos que el Grupo requiere. El código cubre una variedad de asuntos, incluidas las reglas específicas sobre conflictos de intereses, transacciones que involucran la confidencialidad de valores de AXA, el control de información confidencial y el mantenimiento de registros. A finales del 2018, el Grupo AXA lanzó un nuevo Código de cumplimiento y ética. El código incluye algunos temas que se han vuelto cada vez más importantes en los últimos años; estos incluyen aspectos tales como la salud y seguridad en el trabajo, la protección y el uso responsable de los datos del cliente, el compromiso con las redes sociales, la prevención de la discriminación y el acoso y el trato justo y profesional de los clientes. El contenido y el estilo del código también se han revisado para que sea más accesible y más fácil de entender.

En AXA Seguros Generales existe un welcome pack en el que se incluyen, entre otros aspectos, la necesidad de realizar una formación en materia de ética y deontología. Todos los senior managers (CEO, N-1 y N-2) y determinados roles de la compañía (manejo de información sensible, funciones de control, etc.) han de certificar su adhesión anualmente al código, junto con otras políticas corporativas en materia de lucha contra la comisión de delitos, entre las que se encontraría, el Código de Conducta de lucha contra la corrupción y el soborno. Adicionalmente existe un proceso de monitorización periódica para aquellos casos cuyo nivel de adhesión exige conocimiento, lectura y cumplimiento. Todos los aspectos relevantes en



materia deontológica han sido compartidos con miembros del Comité de Dirección de AXA en el RCCC (Risk, Control & Compliance Committee) y, asimismo, se han realizado acciones de sensibilización involucrando a los distintos equipos de la 2º Línea de defensa. En algunas de ellas, relativas a una adecuada gestión de nuestro entorno de Control, ha estado directamente vinculada Olga Sanchez (CEO de la Entidad)

En 2020, AXA Seguros Generales ha desarrollado una campaña de comunicación, así como una campaña formativa, a través de comunicados internos y dentro de las soluciones formativas en e-learning. Adicionalmente, a efectos de dar acceso público al contenido del código, donde quedan relegados los valores de AXA, el mismo se encuentra publicado en la Web Corporativa (<https://www.axa.es/codigo-etico>).

DERECHOS HUMANOS

La Política de Derechos Humanos del Grupo AXA tiene como objetivo prevenir su violación y refleja el compromiso del Grupo con las normas internacionales generales y específicas del sector, así como con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Esta política describe los compromisos de AXA en sus propias operaciones como empleador y socio comercial responsable, pero también como asegurador e inversor y cómo se implementa la protección de los derechos humanos en el núcleo de las actividades de AXA.

En este sentido, AXA España se compromete a proteger los derechos humanos de sus empleados, específicamente los principios relativos a la libertad de asociación, el derecho a condiciones de trabajo justas favorables y la no discriminación. AXA Seguros Generales no ha recibido ninguna denuncia por motivo de acoso o vulneración de derechos humanos en 2020.

El Grupo AXA cuenta con un estándar de seguridad y salud del que todas las entidades, entre ellas AXA España Seguros Generales, deben certificar su cumplimiento. Estas normas establecen procesos para identificar los requisitos locales de salud y seguridad para informar sobre cualquier tipo de problema, así como para consultar y capacitar a los empleados de AXA.

Asimismo, la compañía tiene el firme compromiso de cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con los derechos humanos. En relación a la cadena de suministro, AXA Seguros Generales tiene en cuenta la sede social del proveedor con el objetivo de no establecer una colaboración con aquellos que estén situados en algún país con riesgo de vulneración de derechos humanos. En este sentido, la mayor parte de proveedores de la compañía opera en España.

PREVENCIÓN DEL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

Para evitar el riesgo de soborno y corrupción, el Grupo AXA ha adaptado su política de lucha contra el soborno y la corrupción a estándares internacionales, entre los que cabe destacar la legislación francesa SAPIN II. Esta política, que ha sido adaptada también por parte de AXA Seguros, garantiza un enfoque y una implementación coherentes de los programas de antisoborno y corrupción de las entidades en todo el Grupo. En el caso de AXA Seguros Generales, dicha política es objeto de revisión periódica para tener en cuenta las nuevas regulaciones, entre ellas la evolución del código penal español.

Para la efectiva implementación de las medidas adecuadas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno, AXA Seguros cuenta con un Anti-Bribery Officer (Directora de



Compliance), siendo responsable de diseñar y reforzar el programa de prevención y su implementación. Como medida destacable en el 2020, se ha avanzado en materia de diligencia debida con terceros, especialmente para el colectivo de proveedores. Como parte de las acciones desarrolladas, se ha lanzado un ejercicio de verificación de controles asociados a los procesos de contratación de proveedores. Asimismo, como parte del programa de sensibilización y generación de cultura corporativa en materia de prevención de delitos, destacando la importancia de la lucha contra la corrupción y el soborno, así como la adopción de un comportamiento adecuado ante determinadas situaciones que se pueden presentar en el día a día y animando al uso de los distintos canales de escalado existentes (FAX, buzón anónimo de denuncias –whistleblower-, etc.).

LUCHA CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

AXA Seguros Generales y el resto de las entidades del Grupo AXA en España han adoptado políticas y procedimientos específicos para luchar contra el crimen financiero aplicando medidas establecidas en la legislación de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y otras acciones destinadas al cumplimiento de la política de sanciones internacionales definidos por AXA para todas las entidades del Grupo.

PERFIL DE RIESGO

AXA España se encuentra expuesta a diversos tipos de riesgos, principalmente los que tienen que ver con suscripción, mercado, liquidez y operativos. En este ámbito, el Grupo AXA ha definido un mapa que se sigue desde AXA España. Los riesgos financieros y de seguros se evalúan en base a la fórmula estándar, que se encuentra globalmente en consonancia con el perfil de riesgo de AXA España.

Risk Management (Gestión de Riesgos) es el responsable de la definición y desarrollo del marco de la Gestión Integral de Riesgos (ERM), incluyendo, además, la evaluación de los riesgos y de la solvencia (ORSA). Para gestionarlos, AXA España dispone de procedimientos, herramientas y controles adecuados que aseguran que la dirección de la entidad recibe periódicamente información sobre los más significativos.

RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD

Como exige la directiva no financiera de la UE, el Grupo AXA ha llevado a cabo una evaluación interna para identificar sus principales riesgos de sostenibilidad basado en estudios realizados en años anteriores y la encuesta anual sobre riesgos futuros. Estos han sido revisados y analizados por expertos de acuerdo con su frecuencia e impacto potencial en base a la metodología y directrices de riesgos operativos. Además, se han considerado los intereses y expectativas de las partes involucradas dando lugar a la matriz de riesgos de sostenibilidad.

En 2020, se ha analizado el posible impacto de la pandemia COVID-19 sin que se haya identificado cambios significativos en el perfil de riesgos. Los resultados se cruzaron con el perfil de riesgo operacional del Grupo AXA y con la encuesta de riesgos emergentes de AXA la cual aglutina los principales riesgos emergentes en la sociedad. Para incorporar el análisis externo, los riesgos más significativos también se compararon con la evaluación del índice de sostenibilidad Dow Jones. Esta evaluación realizada en años anteriores se revisó en 2020, identificando los siguientes:

- Consideración de riesgo de biodiversidad como riesgo de sostenibilidad incluido en la declaración de rendimiento no financiero.

- Se han enriquecido dos riesgos sociales sobre “Empleador de lección y futuro del trabajo” y “inclusión y diversidad promoviendo talento y e innovación.

En base a ello, los principales riesgos de sostenibilidad siguen vinculados a:

- Riesgos sociales: prácticas de empleo responsable, diálogo social y condiciones de trabajo, desarrollo de empleados y atracción y retención de talento, además de asociaciones y prácticas filantrópicas y de participación de grupos de interés.
- Riesgos relacionados con los derechos humanos: soluciones de seguro inclusivas, protección del cliente, de sus datos y prevención de violaciones de los derechos humanos dentro de la cadena de suministro.
- Riesgos medioambientales: problemas relacionados con el cambio climático (el impacto de AXA en el cambio climático y el de este en el negocio) y biodiversidad.
- Contra la corrupción y la evasión fiscal. También se han identificado otras cuestiones, como las relacionadas con prácticas de comercio justo, garantizando que los proveedores cumplan con los requisitos de Responsabilidad Corporativa.

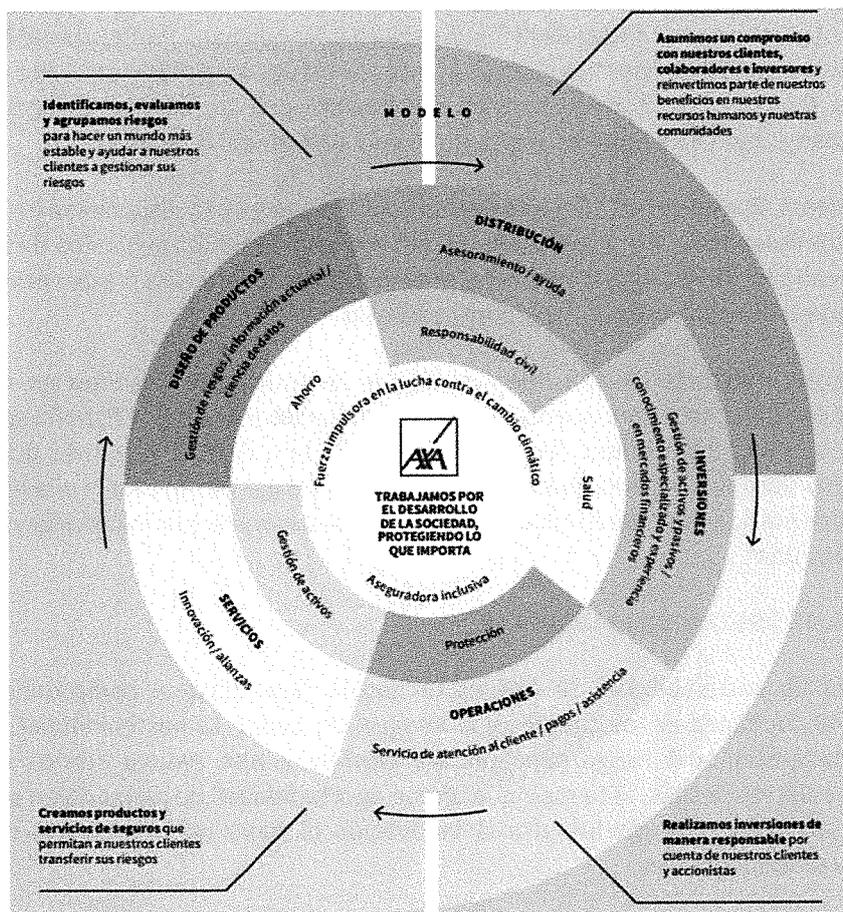
En 2020, el Grupo AXA ha desarrollado un libro de tendencias sobre las previsiones, ofreciendo una visión muy representativa de los riesgos futuros relacionados con la salud, medioambiente, las nuevas tecnologías y los riesgos socioeconómicos. El informe completo se puede consultar en (axa.com/en/magazine/2020-future-risks-report).

EL PROPÓSITO DE AXA IMPLICA LA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

En 2020, AXA formuló su propósito que abarca su papel en la economía y sus compromisos como empresa responsable que sirve a la sociedad. AXA llevó a cabo un proceso colaborativo transversal en todo el Grupo. Integrantes del Partners Group (principales ejecutivos del mundo) y del Panel Asesor de Públicos de Interés del Grupo AXA expresaron sus opiniones. También se realizó una consulta a los empleados a través de una encuesta específica, cuyas respuestas se analizaron con el fin de arrojar luz sobre las principales características de la identidad de AXA. Posteriormente se añadieron las contribuciones de los 1.000 máximos responsables del Grupo durante los AXA Days, lo que condujo a la formulación de un propósito que se sometió al Consejo de Administración del Grupo. Tras el anuncio del propósito en la Asamblea General de Accionistas, la lanzó la plataforma ‘AXA Conversation’ que permitió a los empleados discutir y adoptar el propósito.

El propósito de AXA, “Trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa”, conlleva la creación de valor sostenible con el objetivo de proteger el medio ambiente y la sociedad de una manera inclusiva. La esencia de la profesión aseguradora convierte a AXA en un eslabón fundamental en el apoyo mutuo y los lazos sociales a través de la cobertura conjunta de los riesgos. La comprensión de los riesgos por parte de AXA permite que todas las partes interesadas se anticipen al futuro y se vuelvan más resilientes.

AXA hace posible que las personas y las comunidades avancen protegiendo sus necesidades básicas: protección medioambiental, acceso a la atención sanitaria, prosperidad y calidad de vida. Sus decisiones y compromisos se basan en datos científicos objetivos que examinan las cosas de manera inclusiva. AXA Seguros Generales no ha recibido subvenciones públicas en el último ejercicio.



HISTORIAS QUE DEFINEN EL PROPÓSITO DE AXA EN ESPAÑA

Detrás de todas las acciones descritas anteriormente y de otras muchas se esconden miles de personas que las hacen posible y cuyo compromiso, talento y generosidad representan el propósito de AXA. Empleados, mediadores y proveedores. Todos ellos han dado lo mejor de sí para superar un año tan difícil como 2020, marcado por el coronavirus, que ha cambiado nuestras vidas, la manera de trabajar, de relacionarnos, de socializar... Las cinco historias que se relatan a continuación simbolizan el propósito de la 'familia AXA' de trabajar por el progreso de la sociedad, protegiendo lo que importa:

Nieves Durán, empleada de AXA, formó parte del grupo de voluntarios de AXA De Todo Corazón que impartió clases online de español a jóvenes inmigrantes como Zaid. Para él, "Nieves es como mi hermana en España. Ella me ha ayudado muchísimo a aprender español y poder comunicarme con las personas. Nieves me enseñó mucho más que un idioma y siempre le estaré muy agradecido".

Carlos Vargas, agente de AXA, se personó a los 15 minutos de que Cristina, cliente suya y dueña de una tienda en Logroño, le llamara para alertarle sobre los destrozos que sufrió su establecimiento en el transcurso de una manifestación. Gracias a su rápida intervención, Cristina se sintió protegida y pudo volver a abrir su tienda rápidamente. Cristina lo tiene claro: "No me imagino nadie mejor que Carlos y él sabe que estoy muy agradecida por su gran trabajo".



Gema Rabaneda, empleada de AXA, disputó junto a su familia las dos carreras virtuales que organizó Ponle Freno con el apoyo de la Fundación AXA. Su hermana Patricia pone en valor su participación en estas pruebas: “Hay personas que corren por medallas y otras por cosas más importantes. Cada vez que corre lo hace para demostrar que las víctimas de accidentes de tráfico no están solas. Ojalá hubiera más gente como mi hermana”.

Javier Malmierca, dueño de un taller AXA Calidad, puso su negocio a disposición de los demás durante el confinamiento. En su caso, desinfectó gratuitamente los vehículos de la guardia civil de su localidad. Su hija Aitana se siente “muy orgullosa de mi padre porque él ayudó a los demás cuando todos teníamos que quedarnos en casa”.

Sonia Barrajón, empleada de AXA, fue una de las personas que pusieron en marcha el programa #Lejosperocerca para que los más de 2.600 empleados de AXA España se sintieran conectados y unidos trabajando desde sus casas. Su hijo Gabriel recuerda que “era un momento muy duro, todos empleados comenzaron a trabajar desde casa y ella estuvo a su lado. Mi madre me ha enseñado lo importante que es preocuparse por los demás y hacer que no se sientan solos”.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD DE AXA

La estrategia de sostenibilidad de AXA es un factor clave para el compromiso de sus empleados, la confianza de los clientes y la imagen de marca. La sostenibilidad concierne también a la gestión del riesgo/oportunidad: permite a AXA reducir ciertos costes de explotación y ciertos riesgos, al tiempo que ofrece oportunidades de mercado en segmentos de negocio emergentes o que impulsa la innovación al tener más en cuenta cuestiones sociales y medioambientales.

En 2019, la estrategia de sostenibilidad de AXA estuvo centrada en torno a tres prioridades: cambio climático y medioambiente; salud y prevención; y desigualdades sociales e inclusión. En 2020, continuó la implementación de esta estrategia a través de diferentes mecanismos: inversión, seguros, actividades filantrópicas...

El compromiso de AXA se extiende también por ser un empleador responsable, que se esfuerza por mantener la participación de los empleados en el núcleo de su estrategia y por crear un lugar de trabajo inspirado por sus valores, que fomente la diversidad y la igualdad de oportunidades para todas las personas, que promueva la participación, que estimule el desarrollo profesional y que apoye el bienestar de su plantilla.

2020 se vio afectado por la crisis pandémica sin precedentes del Covid-19. El Grupo AXA y sus entidades, entre ellas AXA Seguros Generales, pusieron en marcha diversas medidas como la implementación a gran escala del teletrabajo, la salvaguardia de los puestos de trabajo, la inversión en investigación científica, servicios de apoyo a clientes o ayuda al personal sanitario. AXA también se implicó en dar apoyo a la economía y a la recuperación verde. Esta movilización, que reafirma el papel de AXA en la sociedad (y que se detalla a lo largo de este informe) va más allá de sus actividades comerciales.

En el Investor Day de diciembre de 2020, AXA anunció las principales prioridades de su nuevo plan estratégico, que integró los desafíos climáticos y de inclusión en el corazón de su plan estratégico, ‘Driving Progress 2023’.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

AXA ha establecido un sólido marco de gobernanza con el fin de desarrollar e implementar su estrategia de sostenibilidad. Cada año, el Comité de Retribuciones y Gobernanza del Consejo de Administración revisa esta estrategia de sostenibilidad. También se presenta varias veces al año al Comité Ejecutivo del Grupo para analizar su situación y tomar decisiones. A escala de las entidades locales, una red de Directores de Responsabilidad Corporativa está a cargo de implementar la estrategia de sostenibilidad y de promover las mejores prácticas.

El Comité de Dirección de AXA España también analiza y toma decisiones sobre diversos aspectos clave de la sostenibilidad. Por su parte, la Fundación AXA y AXA de Todo Corazón cuentan con órganos de gobierno que aprueban las líneas de actuación de ambas entidades.

El Grupo AXA también confía en su comité asesor externo, creado en 2014, con el fin de anticiparse mejor a cuestiones importantes de futuro de cara a construir sociedades más sólidas, seguras y sostenibles. Dos veces al año, reúne a influyentes figuras externas, que colectivamente representan a la sociedad civil, así como al Comité de Dirección de AXA y a miembros de su Consejo de Administración. Este comité asesor externo ha sido fundamental para incluir el papel de AXA en la sociedad en el nuevo plan estratégico 2021-2023 y para poner en palabras el propósito de AXA durante 2020. Se reunió por última vez en abril de 2020 para debatir los retos de la pandemia de COVID-19, la recuperación verde y para anticipar los impactos de la crisis en las desigualdades sociales y en los sistemas sanitarios.

Con el inicio del ciclo estratégico 'Driving Progress 2023', esta gobernanza está evolucionando en línea con la ambición de AXA. El "Comité Directivo para el Papel en la Sociedad" (RISSC en inglés), copresidido por el director de Riesgos e Inversiones del Grupo y la responsable de Comunicación, Marca y Responsabilidad Corporativa del Grupo, se puso en marcha en junio de 2020. Este comité estará a cargo de implementar esta nueva estrategia, en estrecha comunicación con el Consejo de Administración y el Comité de Dirección. Hay que señalar igualmente que la estrategia empresarial y las iniciativas sostenibles de AXA se presentan al menos una vez al año a los interlocutores sociales de la empresa y mantiene un diálogo periódico con las ONG, a través de reuniones o en respuesta a sus peticiones. Además, AXA participa en alianzas que reúnen a ONG y autoridades en torno a temas relacionados con el clima y la inclusión. A través de estos intercambios, AXA es capaz de integrar los grandes retos emergentes en su estrategia.

En esta línea, AXA España mantiene también un diálogo fluido y constante con sus públicos de interés (empleados, clientes, mediadores, sociedad, accionistas y proveedores). A través de la labor de la Fundación AXA y de AXA de Todo Corazón, la compañía mantiene una relación directa con ONG y principales actores de la sociedad civil con los que comparten diferentes proyectos sociales y humanitario

ÍNDICE DE SOSTENIBILIDAD DE AXA ESPAÑA

El Grupo AXA, además de ser una de las entidades financieras con mejores indicadores internacionales en términos de sostenibilidad, realiza anualmente el Índice de Sostenibilidad de las entidades AXA.

Este índice se basa fundamentalmente en el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), así como en las prioridades estratégicas de AXA en materia de Responsabilidad Corporativa, y sirve para analizar la robustez de las más de 50 entidades analizadas en términos de sostenibilidad.



AXA España logró en 2020 una puntuación con 88 puntos sobre 100, con una mejora de 9 puntos porcentuales respecto a 2019, y colocándose como la segunda entidad AXA con mejor Índice de Sostenibilidad de todo el mundo.

CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO AXA Y AXA ESPAÑA A LOS ODS DE NACIONES UNIDAS

En 2018, el Grupo elaboró un marco de pensamiento estratégico para identificar sus compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (17 ODS, véase sustainabledevelopment.un.org) basándose en sus conocimientos especializados en análisis de riesgos. Los principales compromisos se han identificado sobre la base de la capacidad de AXA para tener un impacto real a través de sus actividades y operaciones. En 2019, el Grupo alineó sus objetivos estratégicos de sostenibilidad con los 8 principales ODS en los que las iniciativas del Grupo tienen un impacto significativo (1, 3, 5, 7, 10, 13, 14 y 15). Esta alineación ha sido aprobada en 2019 por el Comité asesor externo. El propósito de AXA recoge los compromisos de AXA por alcanzar los ODS con la creación de valor sostenible, comentado en un punto anterior.

Si bien AXA España contribuye como entidad a la consecución de los objetivos descritos por el Grupo AXA, las iniciativas propias que desarrolla en el ámbito social, fundamentalmente a través de la Fundación AXA y de AXA de Todo Corazón, enfocan su impacto en prácticamente los mismos ODS, añadiendo únicamente los ODS 11 y 17 en sustitución de ODS 1: Fin de la Pobreza, dado que, aunque también se trabaja desde AXA España (fundamentalmente a través de AXA De Todo Corazón), su impacto y relevancia es menor.

Salud y prevención (ODS 3)

AXA lleva a cabo iniciativas de exclusión del tabaco, implementando así el Convenio Marco de la OMS para su control. Además, sus acciones de salud se centran en la prevención de enfermedades no contagiosas, como la diabetes o la obesidad, así como los accidentes de tráfico.

Por su parte, AXA España trabaja activamente en la salud y bienestar de sus empleados, clientes y sociedad en general. Destaca su labor en la reducción de muertes y lesiones por accidentes de tráfico como socio estratégico de Ponle Freno desde 2012, y el apoyo a la investigación médica y la prevención de los riesgos para la salud a través de la plataforma Constantes y Vitales, creada por Fundación AXA y Atresmedia en 2014.

Clima y biodiversidad (ODS 7, 11, 13, 14 y 15)

AXA se dedica a integrar los riesgos climáticos en sus actividades de seguros e inversiones, y a ser un vigilante activo. La sección "Cambio climático y biodiversidad" abarca cómo AXA está incorporando medidas contra el cambio climático en sus políticas, estrategias y planificación en cada país.

Debido a la naturaleza de sus actividades de seguros, AXA contribuye a fortalecer la resiliencia y las capacidades adaptativas frente a los peligros climáticos y los desastres naturales relacionados con el clima. En el apartado de medioambiente se detallan las acciones que AXA está tomando contra el cambio climático, la reserva de la biodiversidad y el impulso de las energías renovables.





Como experto en riesgos, AXA trabaja para mejorar la educación, la concienciación y las capacidades individuales e institucionales con respecto a la adaptación al cambio climático, la mitigación y los sistemas de alerta temprana.

Desde 2019, AXA ha iniciado acciones para tener en cuenta mejor la biodiversidad. El programa Ocean desarrollado por su filial AXA XL contribuye directamente a gestionar y proteger los ecosistemas marinos y costeros de forma sostenible y a minimizar la acidificación de los océanos y combatir sus efectos. Al adherirse a la declaración mundial UNPSI-OCEANA, AXA también contribuye a regular eficazmente la pesca, poner fin a la sobrepesca y la pesca ilegal.

La asociación con WWF y el Fondo de Impacto climático y de biodiversidad inician la contribución de AXA para movilizar recursos financieros de todas las fuentes y aumentarlos significativamente para preservar la biodiversidad y los ecosistemas. En 2020 se reforzó el plan de acción sobre biodiversidad que refuerza la contribución de AXA al ODS 15.

El objetivo de inversión "verde" de AXA de 24 000 millones de euros para 2023 contribuye directamente al ODS 7, ayudando a aumentar significativamente la participación de las energías renovables en el mix energético mundial para 2030.

Además de contribuir a las medidas del Grupo AXA con relación a los cuatro ODS prioritarios en materia medioambiental, AXA España realiza diferentes trabajos como la mejora de la sensibilización respecto a la mitigación del cambio climático, la conservación de espacios naturales a través de acciones de voluntariado, así como exposiciones fotográficas al aire libre en diferentes ciudades.

Además, AXA España contribuye directamente con varias de las metas del ODS 11, Ciudades Sostenibles, especialmente con la mejora de la seguridad vial a través de Ponle Freno y con la protección del patrimonio cultural mediante su colaboración de más de 20 años con el Museo del Prado.

Desigualdades sociales

AXA lleva años aplicando una política proactiva de diversidad e inclusión, poniendo fin a la discriminación de mujeres y niñas y garantizando la participación equitativa de las mujeres en puestos directivos.

El Programa para mujeres y las iniciativas para clientes emergentes forman parte del ODS 10, que ayuda a empoderar a todas las personas y promueve su integración social, económica y política, independientemente de su edad, género, discapacidad, raza, origen, religión, situación económica o de otro tipo.

Al igual que el Grupo, AXA España aplica una política proactiva de diversidad e inclusión, poniendo fin a la discriminación de mujeres y niñas y garantizando la participación equitativa de las mujeres en puestos directivos.

La entidad también trabaja de manera significativa para promover la inclusión social y económica de todas las personas, especialmente en el entorno laboral con el colectivo LGTBI (a través de la asociación REDI) y a nivel social y económico con las personas con discapacidad mediante iniciativas culturales ('Hoy Toca el Prado', 'Bienal de la ONCE'...), deportivas (ADOP, Equipo de Promesas Paralímpicas, CD Ilunion de baloncesto en silla de ruedas, etc.) y de voluntariado corporativo con diferentes ONG.



Alianzas

La compañía entiende que la consecución de los ODS requiere de la colaboración de los gobiernos, empresas y ciudadanos. En este sentido, AXA España cuenta con sólidos socios para llevar a cabo sus acciones, entre los cuales destacan: Museo del Prado, Comité Paralímpico, FELGTB, Fundación ONCE, Atresmedia, Planeta, Cruz Roja, FDI, Parque de las Ciencias de Granada, o la Federación de Bancos de Alimentos, entre otros.

EL COMPRISO DE AXA CON LA TRANSPARENCIA

La información fiscal relativa a los beneficios, impuestos y subvenciones de AXA Seguros Generales en 2020 es la siguiente:

Beneficio: el beneficio de AXA Seguros Generales en 2020, obtenido únicamente en España, ascendió a 138.359.550,06 euros.

Impuesto de Sociedades: el impuesto de Sociedades pagado por AXA Seguros Generales en 2020 ascendió a 67.196.998,84 euros desglosados en los siguientes pagos fraccionados.

Primer Pago Fraccionado IS 2020	13.162.563,60
Segundo Pago Fraccionado IS 2020	35.034.224,90
Tercer Pago Fraccionado IS 2020	0,00
Impuesto sobre Sociedades 2019	19.000.210,34
	67.196.998,84

AXA Seguros Generales no ha recibido subvenciones públicas en el último ejercicio.

2. PERSONAS

PRÓLOGO

El Grupo AXA y sus entidades, como AXA Seguros Generales, tienen el firme objetivo de ser socios responsables y comprometidos con la sociedad, los clientes y distribuidores, y con los empleados. El compromiso de AXA con el bienestar y el progreso está en el centro de su estrategia de negocio. Conseguir este objetivo le ha llevado a construir un entorno de trabajo fundamentado en sus valores, y con un foco claro en impulsar la diversidad y la inclusión, el bienestar físico y emocional, la igualdad de oportunidades para todos, y favorecer una experiencia positiva a todos los colaboradores.

Los cambios socio económicos y la velocidad a la que éstos ocurren, tienen un impacto directo en la diversidad en el trabajo. El cambio que estamos experimentando en el comportamiento de los clientes, junto con la aceleración de la digitalización permitirá incrementar el volumen y la calidad de las interacciones con clientes y potenciales clientes.

Todo esto facilitará una toma de decisiones basada en un mayor conocimiento del cliente y con un mayor calado estratégico. La tecnología y los avances en datos permitirán el impulso de la automatización, favoreciendo que las personas puedan focalizarse en tareas con un mayor impacto y aporte de valor para el negocio. Adicionalmente, el cambio climático llevará



a las empresas a adoptar medidas para favorecer el cuidado del medio ambiente y los avances en investigaciones científicas permiten vislumbrar un horizonte en el que se incrementa tanto la esperanza como la calidad de vida, lo que previsiblemente llevará a una prolongación de la vida laboral.

El 2020 ha supuesto además un punto de inflexión en estos cambios: la crisis del COVID-19 ha acelerado de manera exponencial nuestra necesidad como compañía y como personas, de adaptarnos a un contexto de incertidumbre sin precedentes: redefinición de prioridades estratégicas, ajuste a una nueva forma de trabajar y comunicar entre empleados y entre empleados y clientes, el trabajo en remoto como una constante... Esto ha desembocado en una clara necesidad por desarrollar rápidamente nuevas habilidades y nuevas formas de trabajar, en constituir el apoyo emocional como un pilar clave en la gestión de los empleados, y en reforzar la responsabilidad y el posicionamiento como una compañía que facilita el progreso de la sociedad y protege lo que más importa a las personas.

Por todo ello, el compromiso del Grupo AXA es analizar y entender estas tendencias, para poder anticiparse y adaptar la oferta de valor al empleado a este entorno, impulsando el desarrollo de las personas en estos nuevos escenarios de negocio.

Asimismo, la cultura es una palanca clave para la transformación, en torno a la cual se articula la estrategia del equipo de Personas, Organización y Cultura con una clara visión: acompañar a las personas y al negocio para afrontar los retos en un entorno cada vez más volátil, dinámico y retador, garantizando la agilidad, la simplificación y con los valores AXA como seña de identidad de la cultura de empresa.

Y en este contexto cultural, para cumplir con nuestro propósito de *Trabajamos por el desarrollo de la sociedad, protegiendo lo que importa*, AXA trabaja para ofrecer la mejor experiencia a los empleados, que les permita explotar al máximo su potencial, construyendo un entorno de trabajo alineado con nuestros valores y que:

- Impulse la diversidad e inclusión como un eje clave para dar lo mejor de cada persona y fomentar la innovación, promover la igualdad de oportunidades para todos y crear entornos donde los empleados puedan compartir y cocrear.
- Motive la participación de los empleados en los procesos de toma de decisiones, animándolos a asumir riesgos.
- Ofrezca las mejores soluciones y oportunidades para mantener la empleabilidad e impulse el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional.
- Promueva la diversidad generacional en el trabajo.
- Favorezca la conciliación y proteja la salud y bienestar físico y emocional de los empleados.

Para demostrar la relevancia que tiene este propósito para AXA y para asegurar que se cumple, la aseguradora ha establecido un diálogo continuo con las personas para identificar posibles faltas de alineamiento o contradicciones entre lo que decimos y lo que hacemos. Las encuestas de compromiso a empleados y conversaciones cualitativas a través de focus groups son regulares y se llevan a cabo en toda la organización.

DATOS GLOBALES DE PLANTILLA

La plantilla global de AXA Seguros Generales a 31 de diciembre de 2020 era de 2.133 empleados (indefinidos y temporales), con la siguiente distribución:

Distribución por edad y género

EMPLEADOS	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	1.388	818	1.360	773
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	50	33	52	38
Entre 30 y 50 años	1033	501	983	480
Mayores de 50 años	305	284	325	255
TOTAL DE EMPLEADOS	2.206		2.133	

Distribución por modalidad de contrato*

EMPLEADOS	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por modalidades de contrato de trabajo	1.388	818	1.360	773
Temporal Tiempo Completo	13	16	23	18
Temporal Tiempo Parcial	0	0	6	5
Indefinido Tiempo Completo	1287	763	1247	705
Indefinido Tiempo Parcial	88	39	84	45
TOTAL DE EMPLEADOS	2.206		2.133	

*Sirva de referencia que la evolución de la plantilla promedio (2019 vs 2020) en el reporte oficialmente presentado de Social Data Report, que hace referencia al perímetro de AXA España (AXA Seguros, Pensiones, etc...), presenta una evolución de plantilla promedio del -2%.

POLÍTICA DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

La compañía aplica la política de remuneración del Grupo AXA para hacer coincidir los intereses de los ejecutivos con los de sus accionistas, estableciendo al mismo tiempo un vínculo claro y directo entre el rendimiento y la retribución a través de la gestión de un sistema integrado de recompensa total. Este sistema pretende recompensar el talento, los resultados y los logros de nuestros empleados y contribuir de manera efectiva a la estrategia y los objetivos de la compañía.

En este sentido, su principal meta es fomentar la consecución de objetivos ambiciosos y la creación de valor a largo plazo mediante el establecimiento de criterios de rendimiento retadores y realistas.

La estructura retributiva de AXA Seguros Generales se basa en un análisis pormenorizado de las prácticas retributivas de mercado en España, en el sector de servicios asegurador y financiero y en la comparación con las prácticas de retribución de otros grupos internacionales. Se compone de una parte variable que, en el caso de los ejecutivos, representa una parte significativa de la remuneración total para alinear directamente su retribución con la estrategia operativa del Grupo y los intereses de los accionistas,



fomentando al mismo tiempo el rendimiento a escala, tanto individual como colectiva, así como a corto, medio y largo plazo.

Principios de la Política de Recompensa Total

Los principios de la política de recompensa total de AXA Seguros Generales son los siguientes:

- Atraer, desarrollar, retener y motivar los mejores talentos y competencias críticas.
- Impulsar el desempeño superior.
- Garantizar que los empleados no tengan incentivos que promuevan asumir riesgos inapropiados y/o excesivos, sino que los mismos estén alineados con marco general de gestión de riesgos de AXA.
- Garantizar el cumplimiento de nuestras prácticas con todos los requisitos regulatorios aplicables.
- Velar por la equidad interna basada en el rendimiento individual y colectivo con el objeto de garantizar una remuneración justa y equilibrada que refleje los logros de los empleados, mediante un sistema de nivelación de puestos y el análisis periódico de las tendencias retributivas del mercado.
- Alinear los niveles de retribución con el rendimiento del negocio y la consecución de los objetivos generales financieros y operativos del Grupo y de la Sociedad a corto, medio y largo plazo, así como la ejecución de los objetivos estratégicos definidos a medio y largo plazo.
- Adaptar la legislación laboral existente y nuestro convenio colectivo a los requisitos de Solvencia II.
- Comunicar todo ello de manera clara y exhaustiva a través de una comunicación personalizada y transparente.

Estructura salarial

La compañía aplica en general un planteamiento de “pago por rendimiento” que: (I) reconoce la consecución de objetivos financieros y operativos definidos que coinciden con el plan de negocios de AXA; (II) fomenta el rendimiento sostenible a largo plazo, incorporando medidas de ajuste de riesgo en la medición del rendimiento y (III) determina los importes individuales de retribución sobre la base de los resultados financieros y del liderazgo y los comportamientos individuales demostrados.

En este contexto, la estructura general de remuneración se basa en los siguientes componentes:

I) Remuneración fija:

Es la compensación económica no discrecional. El componente fijo incluye elementos garantizados como, por ejemplo, el salario base y cualquier otra asignación retributiva fija. Tiene en cuenta el contenido del puesto de trabajo, las responsabilidades, la experiencia, las aptitudes técnicas y las competencias de liderazgo, el rendimiento individual sostenido, así como la escasez de competencias en el mercado.

II) Remuneración variable:

Se trata de la retribución vinculada a objetivos concretos de negocio, garantizando la sostenibilidad de AXA, haciendo coincidir la consecución de los resultados individuales de los empleados con la estrategia de la empresa y el rendimiento para los accionistas a corto, medio y largo plazo; todo ello en un marco adecuado de gestión de riesgos.



La compañía se asegura de que se produzca un equilibrio adecuado entre los componentes fijo y variable, de manera que el componente fijo represente una proporción lo suficientemente alta de la remuneración total como para evitar que los empleados dependan en gran medida de componentes variables. Esto permite que la compañía aplique una política de bonus enteramente flexible, incluyendo la posibilidad de no pagar una retribución variable. Todas las cantidades de remuneración variable se conceden de conformidad con el nivel de desempeño y no existe ningún pago mínimo garantizado.

El empleado es informado puntualmente acerca de los objetivos establecidos, los periodos de devengo, el nivel de consecución de los objetivos y el importe de retribución alcanzado.

Beneficios y ventajas sociales

Como complemento a los programas de retribución fija y variable, los colaboradores de AXA disfrutan de un atractivo catálogo de beneficios sociales que se encuentran principalmente regulados en el convenio colectivo (como el programa de retribución flexible AXA Flex, que permite redistribuir hasta el 20% de la retribución como salario en especie o el plan de pensiones donde la empresa puede aportar hasta un 4,5% del salario pensionable siempre que el trabajador aporte a su vez el 2%). Otros beneficios son entregados a voluntad de la compañía y/o del Grupo AXA como, por ejemplo:

- Coche de empresa y tarjeta carburante para Directivos, así como para equipos comerciales en puestos en los que el coche es una herramienta de trabajo.
- Planes de ahorros para el comité ejecutivo.
- *Shareplan*, un programa anual reservado a empleados que les permite adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso.

Adicionalmente, AXA cuenta con una oferta de ventajas sociales disponible para todos sus colaboradores, como nuestro programa de descuentos en compras o la subasta de vehículos, que permite a todos los empleados adquirir vehículos recuperados a precios ventajosos.

Órganos de Gobierno

Se determinan distintos órganos de gobierno para garantizar la adecuada supervisión, control y aplicación de las políticas y programas de compensación de AXA España, de acuerdo con las directrices del Grupo.

Comité de remuneración del Grupo AXA: es el máximo órgano de gobierno a nivel Grupo. Debate y decide sobre la aplicación de políticas salariales y de consecución de objetivos aplicables al comité ejecutivo de AXA Seguros Generales, así como a los empleados bajo normativa de Solvencia II, garantizando el no conflicto de intereses.

Comité de remuneración de AXA España: es el órgano de gobierno a nivel de AXA España y su objetivo es debatir, validar y supervisar el cumplimiento de la política salarial a aplicar, no recogida en el convenio colectivo, para los colaboradores de AXA Seguros Generales no miembros del comité ejecutivo o impactados por normativa Solvencia II o estándares AXA acorde con la estrategia marcada por el Grupo AXA. Está formado por la CEO (presidenta), los miembros del comité ejecutivo (direcciones de Área) y la dirección de Compensación y Beneficios.





Así mismo, para todo lo relativo a beneficios no recogidos en convenio colectivo y para AXA Seguros Generales, la estructura de gobierno es la siguiente:

Comité de beneficios de Grupo AXA: Su objetivo es velar por el cumplimiento de los estándares del Grupo AXA en la materia, además de buscar sinergias entre las distintas entidades. A través de él, las entidades consultarán sobre la aplicabilidad, desarrollo, adaptación de programas y políticas que emanan de Grupo e informarán de las políticas y programas propios, solicitando la conformidad a la Dirección del Grupo si fuera necesario de acuerdo con los estándares aplicables. Está compuesto por la Dirección Financiera, la Dirección de Personas y Organización y Cultura, la Dirección de Compliance de la entidad, la Dirección de Risk Management así como por la Dirección de Beneficios de Grupo y de AXA Seguros.

Comité de beneficios de AXA España: es el órgano de gobierno de AXA Seguros Generales que por un lado revisa anualmente los beneficios de los colaboradores no recogidos en convenio colectivo y que por otro lado analiza y valida los nuevos beneficios y/o modificaciones en los ya existentes para su posterior validación por la Dirección de Beneficios a nivel Grupo. Está formado por el CEO (Presidente), los miembros del Comité Ejecutivo (Direcciones de Área) y la Dirección de Compensación y Beneficios.

Cargo de administrador: Los administradores serán retribuidos mediante el pago de dietas por asistencia efectiva a las reuniones del Consejo de Administración. Dicha retribución será fijada por la junta general y permanecerá vigente en tanto no se apruebe su modificación. La cuantía de la retribución para los miembros del consejo en 2019 y 2020 ascendió a 7.512,65 € por reunión, siendo idéntica para hombres y mujeres. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración que forman parte del Comité de Auditoría también perciben una retribución por la asistencia a las reuniones de este comité. El presidente recibe 7.512,65€ y el resto 3.756,33 €. La cuantía es la misma independientemente del sexo y no ha sufrido cambios entre 2019 y 2020.

RELACIONES LABORALES, CONDICIONES DE TRABAJO Y SALUD LABORAL

Mantener prácticas empresariales sostenibles y responsables y fomentar el diálogo social y las condiciones de trabajo es una prioridad en AXA. En los últimos años, como organización madura, se han puesto en marcha procesos e instancias que permiten desarrollar el diálogo social y las condiciones de trabajo.

Diálogo social

AXA Seguros Generales tiene una estrategia de Relaciones Laborales basada en el diálogo social y en el cumplimiento estricto de la legalidad y de los pactos alcanzados con la representación social.

Las últimas elecciones sindicales se celebraron en mayo de 2019. El porcentaje de representación sindical fue el siguiente:



ELECCIONES 2019 (% de representación)					
CCOO	UGT	LAB	CIG	ELA	CGT
52,18%	40,58%	4,35%	1,45%	0,72%	0,72%

En AXA Seguros Generales hay constituidas secciones sindicales que, conforme a lo recogido en el Convenio Colectivo, ostentan el poder de representación en la compañía.

Adicionalmente, el Convenio Colectivo establece la Mesa de Diálogo Social como comité integrado de las secciones sindicales, que se reúne una vez al trimestre para ser informada del seguimiento del negocio y de los acuerdos de ámbito nacional.

Los representantes de los trabajadores, junto con los delegados de prevención, realizan el seguimiento de los temas de seguridad y salud en cada centro de trabajo.

AXA Seguros Generales cuenta con un Convenio Colectivo de empresa que se firmó con el sindicato mayoritario en el año 2017, por una vigencia de cuatro años. El Convenio Colectivo de empresa es complementario al Convenio Colectivo General de ámbito estatal, para las Entidades de Seguros y Reaseguros. Dicho convenio es aplicable al 100% de los trabajadores de las entidades que integran el Grupo AXA en España, como integrantes del mencionado Convenio, excepto el Comité Ejecutivo.

Durante 2019 se negoció el Acuerdo para la Transformación y se ha mantenido vigente hasta diciembre de 2020. Negociado con la representación legal de los trabajadores en 2018, este acuerdo permite la adaptación de AXA a las necesidades del negocio futuro y que tiene como objetivo la transformación y reorganización de la plantilla, basándose en salidas voluntarias, vía prejubilaciones y ceses incentivados.

Organización del tiempo de trabajo

La jornada de trabajo y el horario están regulados en el convenio colectivo. En 2020 la jornada de trabajo ha sido de 1.642,5 horas anuales.

Las vacaciones anuales establecidas en el convenio colectivo son 25 días laborables, a los que, en función del calendario laboral de cada población, se le añaden días libres de compensación para ajustar la jornada anual.

En la actualidad, el horario de trabajo de los empleados de AXA es flexible, con un horario de entrada desde las 7:45 horas y de salida hasta las 18.15 horas. Este horario es de aplicación a todos los equipos, excepto a los del ámbito de Operaciones que, por su actividad, tienen horario de mañana o de tarde con un turno fijo. Los horarios de trabajo se establecen anualmente.



AXA Seguros Generales fue empresa pionera en incluir la regulación del teletrabajo y el derecho a la desconexión en el Convenio Colectivo. El derecho a la desconexión fue desarrollado en un posterior protocolo con el fin de conseguir una mejor conciliación entre la vida personal y profesional y el bienestar de nuestros empleados, regulando unas reglas de buen uso de las herramientas tecnológicas.

Condiciones de trabajo y Salud laboral

El Grupo AXA como asegurador y empleador responsable protege a todos sus empleados de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y siempre respetando los principios de deber de cuidado y deber de vigilancia en tres dimensiones principales:

- **Gestión de crisis:** cuando un incidente requiere la gestión de procesos extraordinarios.
- **Seguridad física:** protección de los empleados contra amenazas internacionales tales como crimen, terrorismo e inestabilidad política y social.
- **Salud y seguridad:** protección de personas contra peligros y accidentes tales como incendios, pandemias, desastres naturales, así como frente a los riesgos correspondientes a trabajos de oficina en general o itinerantes.

En este sentido, el objetivo de AXA Seguros Generales es no tener siniestralidad, para lo cual, cuenta con lugares de trabajo seguros y saludables, y unas condiciones de trabajo adecuadas para todos los colaboradores.

AXA cuenta con Comités de Seguridad y Salud / Delegados de Prevención en todos sus territorios. Su ámbito de actuación no se limita a un cumplimiento meramente legal de la legislación vigente, sino que realiza acciones que elevan el grado de protección y satisfacción de los empleados.

Durante el 2020, con motivo de la incidencia del Covid, se han celebrado diversos comités extraordinarios de Seguridad y Salud con el fin de compartir con los delegados de prevención la estrategia y decisión de la compañía ante la evolución de la pandemia.

Así mismo, AXA Seguros Generales forma e informa a sus trabajadores a través de la Intranet corporativa, de recursos presenciales o de campañas específicas englobadas dentro de programas corporativos tales como el Plan Wellness, Semana de Responsabilidad Corporativa, Día de la salud en el trabajo, Celebración de determinados días (ejemplo, Día internacional contra el cáncer de mama), Campañas Revisiones (campaña revisión melanoma), Pulse (encuesta de clima) o Encuesta anual de Transporte.

También se recoge la voz de los empleados para identificar ámbitos de mejora. En este sentido, gracias a las nuevas tecnologías, la comunicación es más directa y con impacto, a través de plataformas que permiten compartir e interactuar con toda la plantilla.

En relación con los riesgos ergonómicos, el estándar corporativo cumple los criterios de Salud y Seguridad adecuados para la prevención. Todo el mobiliario, equipos, etc. que se adquieren



cumplen los requisitos de seguridad y ergonomía legalmente exigibles y se distribuyen de acuerdo con criterios de ergonomía y confort. Se adaptan los puestos de trabajo para personal especialmente sensible o con patologías sobrevenidas.

Los riesgos psicosociales son evaluados cada 5 años para toda la compañía por un servicio de prevención ajeno (sociedades, centros de trabajo y puestos de trabajo) para garantizar la confidencialidad, utilizando el método 'F-psico', validado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Como consecuencia, se trabaja de forma continuada para poder poner en marcha todas las medidas preventivas acordadas en la comisión creada para este fin.

Plan de Bienestar (Wellness)

La existencia de un ecosistema integral de Bienestar (Wellness) es una prioridad para AXA Seguros desde hace varios años, si bien este año ha cobrado una relevancia especialmente particular por la situación a la que la sociedad mundial ha hecho frente este año. AXA apuesta fuertemente por medidas de bienestar laboral, implantando programas y acciones encaminados a crear un buen clima laboral y a fomentar de la salud y el bienestar emocional de los trabajadores más allá de lo estrictamente estipulado en la ley.

De manera alineada con el análisis de nuestros principales riesgos, la estrategia del plan Wellness se establece sobre tres grandes pilares: físico, emocional y seguridad vial, contribuyendo no solo a crear hábitos saludables entre nuestros empleados, sino también a reducir la cuota de absentismo e impactando de manera directa en la mejora de la eficiencia laboral.

Durante el 2020 AXA ha sido reconocida por su labor y compromiso con la salud, el bienestar global y la seguridad de sus trabajadores en el entorno laboral.

- **Premio MI Empresa ES Saludable (MEES) en la categoría Global.** Reconociendo y poniendo en valor, entre las más de 65 candidaturas, el esfuerzo de AXA para la consecución de hábitos y comportamientos saludables, su incidencia en la plantilla y en los equipos.
- **VII edición premios empresa saludable de Observatorio Recursos Humanos (ORH)** con 53 candidaturas, Axa Seguros Generales ha obtenido el premio en la **categoría Healthy Mind España** por el impacto del "Plan Wellness" en la consolidación de un liderazgo emocional con el único objetivo de "ayudar a sus trabajadores a vivir una vida mejor" tanto en el entorno laboral y como fuera de él.

En 2020, hemos mantenido acciones globales de salud y bienestar, como la celebración del día Internacional contra el cáncer de mama, con una sesión on line impartida por una psicóloga de AECC o como la campaña de vacunación antigripal.

Adicionalmente, AXA ha recibido la bonificación de la Mutua de Accidentes de Trabajo, correspondiente al reconocimiento obtenido en 2018, con el fin reducir el número de bajas de sus colaboradores



IMPACTOS COVID 19

Durante 2020, todas las acciones de prevención, salud integral, seguridad y acompañamiento han tenido como prioridad la gestión del COVID-19.

Relaciones laborales

El COVID ha influido en las relaciones laborales y la modalidad de desempeño del trabajo. Por ello, y con el fin de hacer prevalecer la seguridad y prevención de todos los empleados, antes de la declaración del Estado de Alarma del 14 de marzo, AXA estableció la necesidad de seguir prestando el servicio mediante la modalidad de trabajo en remoto, dotando a todos los empleados de las herramientas necesarias para que el servicio se prestara con total normalidad desde sus domicilios. Esta situación también nos ha llevado a ofrecer una mayor flexibilidad para que los empleados puedan conciliar su vida laboral y personal.

En este contexto, durante el periodo estival, AXA ha permitido trabajar en remoto desde segunda residencia, siempre y cuando se dieran las condiciones necesarias para trabajar adecuadamente, tanto en términos de conexión como de salud.

A 31 de diciembre de 2020, 6 meses después del decreto del fin del Estado de Alarma, bajo el único objetivo de primar la salud y seguridad ante la incidencia tan variable de la pandemia, los empleados de AXA permanecen trabajando en remoto, salvo algunos que están acudiendo de forma voluntaria desde el mes de junio.

Los centros de trabajo han permanecido abiertos de forma continuada, a disposición de quienes lo necesitaran.

Salud, Prevención y Protocolos

En el marco de Wellness 2020, se han incorporado medidas excepcionales de prevención y protocolos adaptados en cada momento a la evolución de la pandemia, primando siempre la seguridad y bienestar de los empleados.

- I. **Medidas de prevención:** Nuestro principal objetivo es garantizar centros de trabajo con condiciones higiénicas extraordinarias:
 - Espacios y centros de trabajo:
 - Limpieza y desinfección integral
 - Kits de autolimpieza para salas, sitios, etc...
 - Mascarillas, Geles hidroalcohólicos, alfombrillas desinfectantes
 - Papeleras especiales para residuos Covid (mascarillas, pañuelos...)
 - Señalización y cartelería en espacios comunes (ascensor, pasillos, parking, aseos...)
 - Puestos separados garantizando distancia de seguridad de 2m y adaptación de puestos con mayor exposición (pantallas metacrilato)
 - Redistribución de los espacios contemplando menos puestos por espacio
 - Control de ratio de ocupación y de aforo en los diferentes espacios.

- Toma de temperatura a los colaboradores mediante sistema infrarrojos en el acceso a los centros de trabajo
 - Estudio de habilitación de espacios abiertos y ventilados
 - Movilidad:
 - Revisión de opciones de movilidad de acceso al centro de trabajo que impida o limite el uso de transporte público, como uso universal de parking, refuerzo de lanzaderas, taxi para los voluntarios sin vehículo durante las primeras fases de la reincorporación.
 - Materiales en domicilio:
 - Kit de seguridad enviado a todos los colaboradores a sus domicilios
 - Dotación para adaptación de puesto de trabajo en domicilio para colaboradores con necesidades especiales
 - Equipos comerciales:
 - Kit de seguridad completo (mascarillas, geles, guantes y toallitas desinfectantes) para comerciales / itinerantes enviados a sus domicilios cada 3 meses.
 - Limpieza y desinfección de vehículos
- II. Definición de Protocolos específicos**
- Plan de contingencia para respuesta temprana por brotes por Covid -19 en los centros de trabajo
 - Protocolo de actuación para un posible retorno a los centros de trabajo:
 - Realización de encuesta para conocer preferencia y necesidades de cada colaborador
 - Realización de test antígenos previo a la incorporación
 - Plan de vuelta gradual y escalonada, atendiendo a las recomendaciones gubernamentales de cada ciudad / provincia
 - Protocolo de uso de espacios, detección de síntomas, ventilación de espacios
 - Atención y flexibilidad para colaboradores con necesidades especiales o colectivos vulnerables (apoyo emocional / psicológico)
 - Guía y consejos para la vuelta de los empleados a las oficinas
 - Protocolos de uso de espacios y salas de reuniones
 - Política viajes, eventos, formaciones y reuniones
 - Políticas de externos y visitas
 - Análisis de casos positivos y contactos estrechos de trabajadores.

Plan de gestión del cambio y comunicación: acompañamiento integral y salud emocional

En relación con el acompañamiento y gestión del cambio en este contexto, desde inicios de año se definió un plan que ha ido adaptándose y completándose en línea con la evolución de la pandemia, con el objetivo de preservar la salud y bienestar de cada colaborador de AXA.





Este plan, bajo el nombre de #lejosperocerca, ha tenido como eje principal garantizar el bienestar, así como el acompañamiento integral de todos los empleados. Se articula en torno a 5 pilares:

- Ofrecer un acompañamiento emocional profesional interno y externo que permita a las personas el apoyo y equilibrio necesarios para hacer frente a una situación altamente excepcional que ha alterado rutinas, formas de trabajar, espacios y entornos...
- Facilitar una rápida adaptación a una nueva manera de trabajar marcada por la proactividad y la colaboración, y por la necesidad de una mayor eficiencia para asegurar la calidad del servicio y el foco en el cliente.
- Hacer un uso eficiente de los recursos tecnológicos para garantizar la conectividad y el servicio.
- Reforzar la conciencia de prevención y responsabilidad social de cada uno de nosotros.
- Garantizar el Bienestar y la salud de todos los empleados

Dentro de este plan, en el que más del 90% de los empleados han participado, destacan varias iniciativas clave:

- **“Hola, buenos días”**: Vídeos realizados por los miembros del Comité de Dirección, con el objetivo de mantener la cercanía desde la distancia, reforzando el apoyo emocional y la cohesión de equipo.
- **Juntos nos cuidamos**: Ecosistema de bienestar y salud para todos los empleados con recursos, recomendaciones y herramientas que fomenten hábitos saludables: charlas inspiradoras (inteligencia emocional, resiliencia, salud emocional...), mindfulness, actividades wellness, apps de salud y bienestar, etc...
- **Campaña “descubre tus superpoderes”**: iniciativas en torno al refuerzo de habilidades clave en el contexto particular vivido durante 2020, customizado para managers y empleados.
 - Managers: con el objetivo de proporcionarles las herramientas clave para la gestión emocional y en remoto de cada uno de sus empleados, teniendo acceso a coaching individual, talleres sobre gestión emocionales, plan de comunicación específicamente dirigido a ellos con herramientas y buenas prácticas, etc...
 - Empleados: con el objetivo propiciar de proporcionarles el apoyo necesario para afrontar la incertidumbre, miedos o dificultades, que permitan garantizar su bienestar emocional y la continuidad del negocio a través de coaching individual, talleres de gestión emocional, conferencias y charlas motivacionales, plan de comunicación sobre temáticas de relevancia en lo que respecta a salud emocional...)
- **#viernespositivos**: campaña semanal que fomenta el intercambio de mensajes positivos y de buena energía entre todos los empleados.



- **Aprendiendo en un nuevo entorno:** herramientas y consejos para acelerar el aprendizaje y el desarrollo dentro de la adaptación a un nuevo entorno y manera de trabajar.
- **Canales de apoyo y atención al colaborador,** con psicólogos y canales de atención específicos para responder a las necesidades individuales de cada empleado.
- **Al filo de la noticia.** Garantizar el flujo de comunicación de referencia sobre las noticias de actualidad relativas a la gestión del Coronavirus.

Además, en la intranet disponemos de un apartado con toda esta información y contactos de interés.

En este marco, y con el objetivo de poner especial foco en la salud emocional en el contexto actual, diseñamos y ponemos en marcha el plan de Salud Emocional, con cuatro objetivos:

- **Sensibilizar,** para generar conciencia de la importancia de la salud emocional en nuestro día a día, y cómo impactar de manera positiva en el bienestar de nuestros compañeros. Además, abordamos la importancia del rol del manager como líderes en los equipos.
- **Inspira**r, y empoderar a las personas, con herramientas, recursos y contenido que les permitan tomar las riendas y liderar su propio proceso de cambio hacia la salud emocional.
- **Conectar,** y crear una red entre empleados AXA, que nos permita compartir aprendizajes, conocimiento y experiencias, impulsando también el sentimiento de pertenencia en la familia AXA.
- **Apoyar,** poniendo a disposición de los empleados todos los canales y recursos necesarios para afrontar un entorno de incertidumbre y de cambio constante.

Cada uno de estos pilares, alineado con “lejos pero cerca”, abordaba un plan de acción específico del que destacamos las siguientes iniciativas:

- **Semana de la salud emocional:** en el mes de octubre tuvo lugar “la semana de la salud emocional”, en la que todos los empleados tuvieron la oportunidad de participar en actividades relacionadas con la salud y bienestar emocional: ponencias, acciones de comunicación, recursos formativos...
- **Charlas motivacionales:** Durante el 2020 y de manera mensual, se han llevado a cabo charlas motivacionales, lideradas por expertos en materia de salud emocional, como Elsa Punset, Pilar Jericó, Marta Romo, y ponentes internos.

En 2020, más de 1000 colaboradores participaron en estas actividades.

- **Talleres emocionales y programa de coaching:** En formato de auto inscripción, para que cualquier colaborador cuando lo necesite pueda participar, hemos puesto en marcha talleres grupales emocionales:
- Para **todos los colaboradores**, “**Emociones en la nueva normalidad**”, dirigido a todos los empleados, un espacio conjunto donde compartir y expresar las emociones

para transformar las emociones bloqueantes, en emociones positivas, facilitar pautas de inteligencia emocional y optimismo inteligente, así como hábitos de salud emocional que ayudan en la transición a la nueva normalidad.

- Para **managers**, “**Acompañando en el Liderazgo del Cambio**”, un espacio diseñado para generar canales de colaboración de cara a liderar el cambio, un entorno de confianza donde compartir situaciones y emociones, tanto del equipo como propias. Y dotar de herramientas de apoyo e identificación de las situaciones más sensibles.

En ambos casos para completar estos talleres se ha puesto a disposición de todos los empleados un itinerario formato video, en LinkedIn Learning con contenidos de salud emocional.

Este programa se complementa con una formación online con contenidos de salud emocional.

Pilotado por nuestra red interna de coaches certificados, los empleados también pueden acceder a sesiones de coaching individual, para tratar de manera cercana cualquier situación personal.

En 2020 alrededor de 400 personas participaron en talleres y programas de coaching.

- **Atención psicológica:** desde el inicio de la pandemia, todos los colaboradores tienen a su disposición de manera gratuita y totalmente anónima, un servicio de atención psicológica por teléfono, con la posibilidad de realizar sesiones presenciales si el psicólogo lo considera necesario.

Fruto de todas las acciones impulsadas para la gestión de personas ante la crisis sanitaria última encuesta de clima “Pulse”, el 93% de los colaboradores manifestaron que se sienten acompañados por AXA y que la compañía tiene un interés real por su salud y bienestar.

APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Nos encontramos en un entorno en el que la rapidez y la magnitud de los cambios que vivimos son muy superiores a cualquier otra época anterior. La capacidad de adaptación, de anticipación, de innovación han pasado a convertirse en piezas clave para proporcionar las soluciones esperadas por el cliente y para la supervivencia del negocio.

El año 2020, como consecuencia de la situación sociosanitaria vivida por causa del Covid19, se convertirá en un punto de inflexión que modificará significativamente el foco de los conocimientos y competencias clave a desarrollar y la velocidad a la que será necesaria adquirirlos. Un claro ejemplo de ello puede verse reflejado en la aceleración de la transformación tecnológica, en el desarrollo de nuevas habilidades en los colaboradores para trabajar en remoto y en un entorno de teletrabajo en donde la rápida adaptación del contenido y del formato de los programas ha sido una palanca clave para impulsar aún más el auto aprendizaje.

Como compañía, es fundamental garantizar que los empleados de AXA Seguros Generales puedan responder a los retos presentes y futuros dotándoles de los conocimientos,



habilidades, herramientas y tecnologías que les ayuden a conseguirlo, poniendo foco en cinco competencias claves:

- Mentalidad “customer first”
- Agilidad para el cambio y el aprendizaje
- Inteligencia emocional y resiliencia
- Pensamiento crítico y toma de decisiones desde el uso eficiente del dato
- Capacidad de adaptación a nuevas formas de trabajar, nuevos modelos de colaboración y Smart working
- Liderazgo inspirador y emocional

Aprendizaje

Los objetivos de desarrollo y aprendizaje del Grupo AXA se enfocan en seguir construyendo la organización del futuro y transformar la compañía en una *Learning Organization* (una organización que auto aprende).

El ejercicio 2019 ya supuso un verdadero cambio de paradigma en el aprendizaje, con un enfoque abierto y de democratización del conocimiento a toda la compañía, donde cada empleado es el protagonista de su desarrollo; a la vez que se ha seguido trabajando en la implementación de programas ad hoc para familias profesionales críticas y colectivos clave, acompañándolos en la evolución de su rol.

Teniendo en cuenta esta perspectiva, y dado el impacto de la crisis del covid 19, durante el ejercicio 2020 el reto ha sido reconvertir todos los programas formativos presenciales, al entorno virtual, en un contexto de teletrabajo, siendo clave la tecnología, lo que ha permitido seguir desarrollando las competencias técnicas y personales de los colaboradores, alineadas con los retos estratégicos del negocio y a las nuevas competencias que ha demandado el entorno virtual.

El foco principal de los programas de aprendizaje se ha centrado en:

Rediseño del Ecosistema de aprendizaje “Keep learning at AXA”: este ecosistema que lo lanzamos en 2019, abierto a todos los empleados, y estructurado en 3 pilares: desarrollar las habilidades de futuro, visión de cliente/negocio y compartir el conocimiento de una manera más colaborativa.

Durante el ejercicio 2020 lo hemos renovado para mejorar la experiencia del colaborador en el aprendizaje, haciéndolo más sencillo y rápido el acceso a los diferentes entornos. Incluyendo en los diferentes espacios, nuevos contenidos y nuevas iniciativas.

En “Keep learning at AXA” durante 2020, se ha puesto foco en los siguientes programas:

- **Tech Academy:** nuevo espacio de aprendizaje que nos permite conocer el valor de la tecnología, y desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias, a través de múltiples recursos.
- **Datacademy:** este espacio continuamos reforzando todo lo que tiene que ver con la cultura del dato.





- **Cliente y visión negocio:** espacio totalmente renovado durante el ejercicio 2020 con recursos formativos para acercarnos a nuestro negocio y conocer mejor a nuestro cliente, alineado con la estrategia 2020-2023.
- **Lidera Tu Potencial:** el año pasado con el Líder en TI abrimos las sesiones de autoliderazgo para todos los empleados en formato auto inscripción, con un feedback muy positivo, y este año hemos seguido ofreciendo estas sesiones. Y como novedad otra experiencia para desarrollar las habilidades de liderar de manera transversal “Liderazgo sin límites, liderazgo colaborativo”, formato auto inscripción.
- **English School:** además de nuestra plataforma online multidispositivo 24/7, accesible a todos los empleados que quieran aprender y desarrollar su nivel de inglés, hemos incorporado nuevos recursos para avanzar con el inglés y llevarlo al siguiente nivel, con la realización de diferentes workshops.

En todo el ecosistema de keeplearningataxa en 2020 se ha alcanzado un total de 2.219 participaciones en las experiencias de aprendizaje, con una asistencia de 942 empleados.

Todo ello culmina con la Learning week una iniciativa mundial que promueve la organización que auto aprende abierta a todos los empleados, con el objetivo de desarrollar las competencias claves para el futuro. En su tercera edición, este festival del aprendizaje en 2020, llamado Future Fest, ha tenido como foco la tecnología y el dato.

Como objetivos nos hemos centrado en generar una experiencia impactante e innovadora, de todos y para todos, sensibilizar y reforzar los conocimientos y competencias críticas vinculadas al mundo de la Tecnología y el Dato, aprender de manera divertida, compartir el conocimiento interno y participar en experiencias de aprendizaje vinculadas con el futuro y las tendencias más innovadoras. Todo ello realizado con metodología virtual y poniendo foco en cuatro dimensiones:

- Inteligencia Artificial
- El mundo del dato
- La ciberseguridad
- Cloud

Con el gran reto de realizar la Learning week, en formato virtual, durante toda la semana hemos puesto en marcha gran variedad de talleres, ponencias y experiencias a disposición de todos los empleados, con un total de 21 iniciativas de aprendizaje, en las que han asistido 614 empleados, con 1.700 participaciones y un total de 1.925 horas formativas.

Otros programas claves lanzados durante 2020:

- **Transformación de los roles comerciales:** que evolucionan a consultores de negocio como desarrolladores de los distribuidores de seguros. En 2020 hemos continuado con el plan de formación para el equipo de negocio del Canal Corredores.
- **Programas acompañamiento vinculados a nuevos modelos organizativos:** dirigidos a los empleados que durante el año se han visto impactos por los cambios en la estructura organizativa, participando en acciones formativas para el desarrollo de competencias personales y de conocimientos técnicos requeridos en sus nuevos roles.
- **Plan de formación asociado a los proyectos de transformación 2020-2023:** con el objetivo de avanzar en la transformación de la Organización, durante todo el año se han implementado diferentes impactos formativos orientados a consolidar nuestra



posición actual, y reforzar ciertos aspectos para convertirnos en líderes del mercado en competitividad y servicio, ganando preferencia de clientes, distribuidores y empleados. En sentido hemos implementado programas formativos orientados a los cambios en los aplicativos del ecosistema tecnológico y arquitectura del dato: formación Azure, ATRIA aplicativo de cotización, CRM...

Oferta formativa online para todos los colaboradores con foco en las habilidades del futuro:

Todos los empleados de AXA disponen de una amplia oferta de formación a través de nuestra plataforma formativa y gestión del conocimiento Yes Learning, con una oferta muy completa para el auto aprendizaje, con más de con más de 1.000 recursos de aprendizaje, fomentando así el autodesarrollo continuo.

Y como parte clave de esta oferta online disponemos del acuerdo con **LINKEDIN LEARNING lo que supone** más de 10.000 cursos (2.000 de ellos en castellano) a través de videotutoriales, con una gran variedad de temáticas y duración, multidispositivo: especialmente para web y móvil, playlist por colectivos claves y por Familias profesionales. Durante 2020, más de **10.700** participaciones con un total de **16.345 horas**.

En el ejercicio 2020 la actividad formativa global ha supuesto alrededor de 63,000 horas.

Desarrollo continuo y movilidad

AXA Seguros Generales pone a disposición de los empleados diferentes planes de desarrollo continuo, tanto individuales como dirigidos a colectivos clave, con un foco claro en promover oportunidades de crecimiento, movilidad y carrera:

Planes de desarrollo individualizados: cada colaborador construye de forma conjunta con su manager directo un plan de desarrollo individualizado que queda registrado en la plataforma YES PERFORMANCE. El principal foco se sitúa en la maximización de las fortalezas de la persona y en minimizar aquellos aspectos que puedan ser una barrera para el desempeño del puesto o para continuar evolucionando profesionalmente. El objetivo es que manager y colaborador asuman un papel protagonista y mantengan una conversación continua a lo largo del año para seguir potenciando la cultura de auto-aprendizaje dentro de la organización.

Planes de desarrollo acelerado para colectivos claves: para determinados segmentos de empleados que juegan un rol de relevancia para el negocio y la organización, se trabajan planes de desarrollo acelerado que están adaptados y customizados a las necesidades específicas de cada segmento o incluso de cada persona:

- a) **Segmento de Altos Potenciales:** para todas aquellas personas que destacan por una motivación y una capacidad extraordinaria para aprender y seguir creciendo profesionalmente, diseñamos un Plan de Desarrollo Acelerado sostenido en el tiempo (duración media de 3 años), focalizado en el desarrollo de habilidades clave, y en facilitarles las herramientas y el acceso al conocimiento crítico para asumir nuevos retos y ampliar responsabilidades en posiciones clave para la organización.
- b) **Directivos clave:** para todos los directivos que juegan un papel crítico tanto en su función como en la transformación de AXA, diseñamos planes de acción





individualizados de acuerdo a sus necesidades. Para ello se realiza un assessment y valoración de capacidades que nos ayuda a construir con ellos programas de desarrollo ejecutivo.

- c) **Familias profesionales críticas:** con los equipos y funciones que tienen un papel fundamental en la transformación de nuestro negocio desde una perspectiva de prioridades estratégicas, se trabajan planes de up-skilling customizados a sus necesidades. Para ello, se realiza un diagnóstico de capacidades y competencias, tanto a nivel individual como de equipo, que nos ayuda (i) a identificar los puntos sobre los que se necesita poner el foco para garantizar la evolución del equipo en la dirección adecuada, y (ii) que permite diseñar estos planes tanto desde una perspectiva de equipo como desde una perspectiva individual.
- d) **Programa “Graduate”:** Para jóvenes recién titulados que presentan un alto potencial de crecimiento, existe un programa de rotación de tres años de duración. A través de este programa, se acelera el crecimiento y el desarrollo de las nuevas generaciones, permitiéndoles adquirir un amplio conocimiento global y transversal de la compañía para asumir retos y responsabilidades clave en el futuro.
- e) **Programa “Up”:** programa en partnership con una escuela de negocios, dirigido al desarrollo de jóvenes con alto potencial. Con este programa se busca el desarrollo de una visión de mercado externa y de cliente a través de una metodología muy estructurada que les permita trabajar e implementar en paralelo proyectos estratégicos para la compañía.
- f) **Programa “Becas Futura”:** Programa de becas dirigido a jóvenes recién titulados con el fin de desarrollar habilidades comerciales y fomentar oportunidades de incorporación a nuestro Área de Distribución. Al tratarse de funciones que en el sector suelen estar ocupadas por mayoría de hombres, el programa además pone foco especial en la incorporación de mujeres.

Oportunidades de movilidad y carrera: AXA Seguros Generales dispone de una “bolsa Interna” de trabajo, YES RECRUIT, donde se publican anualmente más de 200 oportunidades laborales a nivel local. La filosofía de AXA promueve que todas las posiciones vacantes sean publicadas previamente en interno antes de realizar búsquedas de talento externo para fomentar el desarrollo de los empleados. Adicionalmente, todos los colaboradores pueden acceder a oportunidades de empleo a nivel internacional, ya que la herramienta YES RECRUIT es utilizada por todas las entidades de AXA a nivel internacional.

La estrategia de selección interna se complementa con una estrategia de atracción de talento externo, con una fuerte apuesta por un *Employer Branding* diferencial especialmente con las nuevas generaciones y con foco en el fomento de la diversidad e inclusión y la mejora de la empleabilidad de estos colectivos a través de la organización y participación en eventos (Sondersland, Ferias de Empleo...) y talleres específicos (ej. realización de entrevistas de trabajo, mejora de marca personal...) que debido a la situación excepcional causada por la Covid19, se han llevado a cabo de forma íntegramente online.

Como reconocimiento a todas estas políticas e iniciativas, en 2020, AXA fue reconocida como mejor empresa para trabajar en España por Top Employers.





DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En AXA existe la firme creencia de que las personas y la cultura contribuyen a la creación de una compañía diferente. Una compañía que marca la diferencia con la sociedad, con sus clientes, y con sus empleados. Esto es algo que sólo se puede lograr desde una adecuada gestión de la diversidad y de la inclusión, y del talento en todas sus expresiones.

Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres

Garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno laboral y fomentar una presencia equilibrada de género dentro de la organización es una prioridad sobre la que se viene trabajando desde diferentes perspectivas, para conseguir el balance de género en los diferentes niveles dentro de la organización y asegurar la equidad interna en materia salarial.

Desde una perspectiva externa y como empresa comprometida con la igualdad de oportunidades, AXA renovó en 2019 su acuerdo con el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad para fomentar una participación equilibrada de mujeres y hombres en puestos Pre-directivos, Directivos y Comités Ejecutivo. Este compromiso se refleja en la evolución de la presencia de mujeres en los órganos de dirección de AXA durante los últimos años y que persigue llegar al balance de género en todos los niveles organizativos en 2023.

Trabajamos la igualdad desde diferentes ámbitos:

- **Atracción de Talento:** desde una perspectiva de adquisición de talento, AXA cuenta con programas específicos de atracción que garanticen la igualdad. Focalizando la atención en las posiciones de niveles de dirección que es en donde existe un mayor desequilibrio de la representación de mujeres, se garantiza la igualdad de oportunidades en la participación en estos procesos de selección a través CV anónimo (género, edad, raza, etc.). Para ello, AXA se asegura de que todos los consultores de selección con los que trabaja envíen anonimizados los CV y los informes de los candidatos finalistas.

De manera adicional, en todos los procesos de selección se requiere de un adecuado balance de género entre las candidaturas finalistas. Condición necesaria para poder avanzar en las fases finales de los procesos de selección antes de llegar a la decisión final.

AXA cuenta también con programas dirigidos a la generación de una cantera de talento para el futuro, donde se pone un claro foco en reforzar la presencia de mujeres y de nuevas generaciones con potencial para crecer y evolucionar dentro de la compañía:

- **Programa AXA Futura:** con el doble objetivo de incorporar nuevas generaciones y mujeres con talento en los equipos comerciales que nos permitan contar con talento joven y talento femenino en una profesión que es clave para la sostenibilidad de nuestro negocio.
- **Graduate Program:** en este programa se prioriza la presencia de mujeres, con un foco particular en titulaciones en las que la representación femenina es más baja dentro de la sociedad como Ciencias Actuariales o titulaciones STEM. El objetivo es generar una cantera de talento femenino joven con potencial de crecimiento dentro de la organización, para asumir posiciones pre-directivas y directivas en el medio-largo plazo.
- **Promoción y Desarrollo:** además de las iniciativas y medidas dirigidas a la adquisición de talento, es fundamental poner foco también en la gestión de las carreras profesionales y



en el crecimiento y desarrollo de las mujeres que ya forman parte de nuestros equipos, y que se concreta en la implementación de un programa completo y transversal que se compone de varios pilares:

- **Impacto:** centrado en la consideración de la mujer como un segmento de clientes estratégico. El objetivo de este pilar es la búsqueda de *partnerships* externos y la creación de una oferta de valor segmentada para la mujer para mejorar el posicionamiento de AXA en el mercado, a través de iniciativas y proyectos transversales liderados por nuestra población de talento.
- **Desarrollo:** una estrategia segmentada de gestión de talento con un claro foco de atención tanto en la captación como en la aceleración del desarrollo del talento femenino a través de programas específicos para ellas, como Coaching Ejecutivo, o programas de *sponsorship*.

El *Sponsorship Tandem* es un programa específico para potenciar el desarrollo del talento femenino hacia posiciones de liderazgo. Cada persona del comité ejecutivo asume el rol de sponsor de dos mujeres de la compañía con alto potencial, con las cuales trabaja a lo largo de 18 meses para ayudarles a conseguir unos objetivos marcados a través de diferentes acciones. Uno de los principales objetivos de este programa es apoyar a estas mujeres en acciones que les den visibilidad. Además, el contenido del programa incluye: asesoramiento continuo sobre su rol, identificación de barreras en la carrera profesional, diseño de plan de acción con metas de desarrollo, encuentros para compartir mejores prácticas, sesiones de mentoring, coaching e incremento de su visibilidad y networking.

Desde 2018, también se trabaja con una adaptación de este programa para mujeres que quieren desarrollar su carrera dentro del mundo comercial.

- **Conexión:** Refuerzo de la marca personal, habilidades de networking y liderazgo para ayudar a la mujer a generar y realizar un mejor uso de sus networks internos y externos, realizado a través de programas específicos de Marca Personal, Masters y formaciones externas en dirección específicamente dirigidos para mujeres.
- **Legado:** mujeres líderes que forman parte de la población de talento contribuyen a inspirar a otras mujeres en la organización para progresar y mejorar su posicionamiento, a través de sesiones y talleres específicos en los que estas mujeres referentes comparten su experiencia y reflexionan acerca de potenciales barreras y creencias limitantes.

Adicionalmente, AXA se asegura de garantizar que la gestión de las carreras y de los planes de sucesión de las posiciones clave se realiza de manera equilibrada. En aquellas situaciones que se identifican como clave, se prioriza la evolución y crecimiento de la mujer en la gestión de las promociones.

Por último, AXA cuenta con un proceso de identificación de potencial donde anualmente existe un claro foco para identificar mujeres con capacidad para crecer y evolucionar dentro de la compañía. Con las personas identificadas se diseña un Plan de Desarrollo Acelerado, con una oferta de valor adaptada a las necesidades individuales de cada uno, con acciones que aceleren su desarrollo, y que les permita asumir futuras posiciones de responsabilidad.

- **Retribución**

Desde el punto de vista de la igualdad de condiciones salariales, llevamos varios años trabajando en fomentar la equidad salarial con planes anuales que nos ayudan a avanzar en esta dirección.

Para ello, AXA ha realizado con la colaboración de Towers Watson, un análisis pormenorizado de los salarios de los hombres y las mujeres de la Compañía para, en el caso de detectar posibles inequidades salariales poder atajarlas y conseguir de este modo la efectiva igualdad salarial de hombres y mujeres. <se deja así>

Estas acciones han llevado a continuar aplicando en 2020 el programa integral de Equidad Salarial diseñado en 2019, que tiene el objetivo de llegar a esta equidad en 2023.

El ratio de remuneración total mujeres / hombres (retribución fija + retribución variable) del año 2020 por grupo y niveles de convenio es el siguiente:

Ratio - remuneración mujeres/hombres	2019	2020
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	116%	98%
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	96%	98%
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	93%	98%
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	97%	96%
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	92%	92%
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	94%	95%
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	97%	101%
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	99%	99%
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	102%	98%
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	99%	99%

- **Plan de igualdad**

AXA Seguros Generales firmó el Acuerdo de Plan de Igualdad en el año 2009, siendo una empresa pionera en el sector asegurador en la negociación del mismo. Desde esta fecha, se han abordado planes de acción específicos acordados con la representación legal de los trabajadores. En 2019, se firmó con la Comisión de Igualdad:

- La renovación del protocolo de actuación frente a situaciones de acoso sexual, por razón de género, moral o ciberacoso. Como novedad más importante, y atendiendo a la transformación tecnológica y las nuevas formas de comunicación, se incluye el ciberacoso, dentro del cual se recoge también la potencial responsabilidad de las personas que participen reenviando y/o difundiendo información, imágenes o sonidos constitutivos de este tipo de acoso y las personas que, siendo conocedoras, no lo denuncian.



- El protocolo de protección en casos de violencia de género, que recoge medidas de protección y apoyo para las empleadas de AXA que pudiesen encontrarse en esta situación.

Ambos puntos siguen vigentes en 2020. En 2020, se ha llevado a cabo el seguimiento del distintivo de Igualdad, que espera renovarse a lo largo de 2021.

Inclusión de las personas con discapacidad

Dentro del compromiso con la diversidad e Inclusión que se impulsan como parte de la cultura de la compañía, uno de los pilares clave es el de la inclusión de trabajadores con discapacidad.

AXA trabaja de la mano de diferentes fundaciones y entidades, estableciendo alianzas en todo el territorio nacional para seguir apostando por la contratación de personas con discapacidad. Adicionalmente, AXA está adherida al Convenio Inserta con la Fundación ONCE para la inclusión laboral de personas con diversidad funcional. Axa Seguros Generales cuenta con un 2% de empleados en plantilla con algún tipo de discapacidad.

Todos los centros de trabajo de AXA son accesibles. Adicionalmente, se trabaja la comunicación y la sensibilización interna y externa sobre esta realidad social. En este sentido, en 2020, por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, AXA apoyó la campaña “Vulnerables” de Fundación Adecco y lanzó una campaña de sensibilización en interno sobre discapacidades no visibles. Adicionalmente, se ofreció una ponencia abierta a todos los empleados a cargo de una persona con discapacidad, como ejemplo de optimismo y superación.

Además, AXA considera el deporte un gran aliado que ayuda a normalizar y a integrar a las personas con discapacidad. Por ello, la nadadora y medallista paralímpica Núria Marquès es la embajadora de la marca AXA, quien le ha acompañado en todos los éxitos profesionales desde la creación en 2011 del Equipo AXA de Promesas Paralímpicas de Natación junto al Comité Paralímpico Español.

AXA cuenta con el Fondo Solidario Gran Invalidez, una ayuda de 50.000€ anuales del que se pueden beneficiar empleados con hijos en situación de gran invalidez o con graves disminuciones físicas, psíquicas o sensoriales y empleados con discapacidad reconocida igual o superior al 33%.

Además, en el Convenio AXA se recoge el abono de un único pago de 1.500€ para los empleados en activo que, no habiéndolo comunicado anteriormente a la empresa, acrediten una discapacidad igual o superior al 33%.

Hacia una cultura inclusiva

En un entorno cada vez más global, dinámico y con clientes cada vez más exigentes, la gestión de la diversidad para AXA no es una opción. En AXA Seguros Generales, se impulsa la gestión de la diversidad a través de equipos diversos que favorezcan la innovación y la creatividad, aspectos fundamentales para anticiparnos a las necesidades cambiantes de los clientes y a la trepidante evolución tecnológica. Todo ello sin olvidar que una cultura diversa e inclusiva incrementa el enriquecimiento personal y fomenta la motivación y eficiencia ante nuevos desafíos.

En los últimos años, aparte de los tres pilares de Diversidad e Inclusión mencionados anteriormente (género, diversidad funcional y conciliación), se han trabajado también:

- **LGTBI:** AXA es miembro fundador de REDI, red empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI, y forma parte de la Junta Directiva de esta asociación. La misión de REDI es fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones, de manera que se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género u orientación sexual.

Además, la compañía cuenta con una red formada por más de 200 Aliados LGBTI que participan de manera activa en iniciativas con el objeto de fomentar la inclusión del colectivo, como por ejemplo en la manifestación del Orgullo LGTBI. AXA también es colaboradora de la FELGTB y participa en su proyecto EMIDIS, siendo reconocida como una del top 10 empresas LGTBI-inclusivas en España.

En interno, se han realizado campañas de comunicación y sensibilización (por ejemplo, sobre lenguaje inclusivo o contra la LGTBIfobia) y AXA se ha posicionado externamente como compañía *LGTBI friendly* con acciones de comunicación externa e iniciativas como la iluminación de la fachada del edificio con la bandera arcoíris por el Día del Orgullo LGBTI.

- **Diversidad Generacional:** en un entorno laboral en donde conviven hasta cinco generaciones, es fundamental comprender las diferentes necesidades, inquietudes y motivaciones presentes en los diferentes grupos generacionales. AXA forma parte de la Red de empresas del Observatorio Generación y Talento, un órgano que anualmente realiza estudios de relevancia respecto a la temática generacional, y que en 2020 enfocó su atención en la “Salud y Bienestar Intergeneracional”. Además, AXA cuenta con beneficios y medidas de conciliación y flexibilidad que tratan de dar respuesta a las necesidades de todas las personas que forman parte de la compañía, atendiendo a los diferentes momentos vitales.
- **Diversidad Cultural y de Origen:** a raíz de un estudio llevado a cabo en AXA a nivel mundial sobre la cultura de inclusión en la empresa y el estado de la diversidad en la misma, en 2020 cobra mayor relevancia y presencia este pilar dentro de la estrategia de diversidad. Este mismo año se lanzó una potente campaña de sensibilización para poner de manifiesto la riqueza que nos aporta la diversidad cultural, así como los peligros de estereotipar a personas en función de su lugar de origen.

Acciones formativas de sensibilización

Dentro de un contexto de gestión integral de la diversidad, se han diseñado diferentes cursos online para todos los empleados para sensibilizar sobre balance de género. Durante 2019 y 2020, se ha formado a todos los directivos de la compañía en sesgos inconscientes. Se considera que estos sesgos son una de las principales barreras para la inclusión y la igualdad. Por este motivo, se han llevado a cabo una serie de talleres presenciales para invitar a los directivos a reflexionar sobre sus propios sesgos inconscientes, ayudándoles a detectarlos y asesorándoles sobre cómo tratar de evitarlos.

Adicionalmente, durante 2020, se puso en marcha la iniciativa “Cafés de Diversidad e Inclusión”, un foro mensual, abierto a toda la plantilla, en el que se comparte conocimiento y



se genera un debate abierto con respecto a un tema propuesto: la mujer en la empresa, la diversidad de origen, la visibilidad lésbica, la discapacidad, etc.

En la última encuesta de clima dirigida a toda la plantilla, la valoración de los empleados a las políticas de Diversidad e Inclusión mejoró 3 puntos respecto a la medición anterior, siendo la dimensión mejor valorada (junto con Salud y Bienestar) con una puntuación de 93%.

Compromiso con la conciliación

AXA Seguros Generales es una empresa reconocida con el sello EFR (equilibrio, flexibilidad, responsabilidad) por la Fundación Másfamilia y tiene más de 80 medidas que permiten una mejor conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

La compañía fue pionera en recoger en su convenio colectivo el derecho a la desconexión digital al terminar la jornada laboral. Este derecho se articula como complemento a las medidas de trabajo flexible y de conciliación existentes. Además, en 2019 se firmó, con la representación legal de los trabajadores, el Protocolo de derecho a la desconexión digital para garantizar el tiempo de descanso y la conciliación, estableciendo pautas de actuación.

De todas las medidas establecidas, aquella que se percibe por los empleados como de mayor impacto y la mejor valorada es el teletrabajo, que hasta inicios de 2020 permitía a más del 60% de la plantilla realizar la actividad laboral fuera del centro de trabajo uno o dos días por semana. Como consecuencia de la pandemia durante este año, el 100% de la plantilla ha podido disfrutar del trabajo en remoto durante todo el año 2020.

En esta línea, la crisis sociosanitaria vivida durante este año ha permitido una aceleración y consolidación tanto de la estrategia como de los elementos operativos necesarios para una óptima experiencia del Smart Working, tanto para la empresa como para los empleados.

PRINCIPALES CIFRAS

AXA Seguros Generales cuenta con 3 empleados expatriados que no se incluyen en las siguientes tablas.

EMPLEADOS	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	1.388	818	1.360	773
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	50	33	52	38
Entre 30 y 50 años	1033	501	983	480
Mayores de 50 años	305	284	325	255
TOTAL DE EMPLEADOS	2.206		2.133	

Distribución por modalidad de contrato

EMPLEADOS	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por modalidades de contrato de trabajo	1.388	818	1.360	773
Temporal Tiempo Completo	13	16	23	18
Temporal Tiempo Parcial	0	0	6	5
Indefinido Tiempo Completo	1287	763	1247	705
Indefinido Tiempo Parcial	88	39	84	45
TOTAL DE EMPLEADOS	2.206		2.133	

Distribución por clasificación profesional

EMPLEADOS	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por Clasificación Profesional	1.388	818	1.360	773
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	3	8	3	8
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	25	74	35	68
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	31	52	39	74
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	147	189	135	157
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	474	251	462	225
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	436	118	420	114
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	159	63	154	61
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	68	22	48	20
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	32	29	32	30
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	13	12	32	16
TOTAL DE EMPLEADOS	2.206		2.133	

Distribución por edad y clasificación según el tipo de contrato y género

	MUJERES 2019					MUJERES 2020				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
A cierre 31/12/2020										
Distribución por Edad	13	0	1.287	88	1.388	23	6	1.247	84	1.360
Menores de 30 años	11	0	35	4	50	10	0	38	4	52
Entre 30 y 50 años	1	0	955	77	1033	12	6	894	71	983
Mayores de 50 años	1	0	297	7	305	1	0	315	9	325
Distribución por Clasificación Profesional	13	0	1.287	88	1.388	23	6	1.247	84	1.360
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA			3		3	0	0	3	0	3
GRUPO I (NIVEL 1) AXA			25		25	0	0	35	0	35
GRUPO I (NIVEL 2) AXA			31		31	0	0	39	0	39
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	1		146		147	1	0	134	0	135
GRUPO II (NIVEL 4) AXA			472	2	474	0	0	460	2	462
GRUPO II (NIVEL 5) AXA			418	18	436	2	0	400	18	420
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	10		130	19	159	6	0	126	22	154
GRUPO III (NIVEL 7) AXA			50	18	68	0	0	36	12	48
GRUPO III (NIVEL 8) AXA			11	21	32	2	0	13	17	32
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	2		1	10	13	12	6	1	13	32

A cierre 31/12/2020	Hombres 2019					HOMBRES 2020				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	16	0	763	39	818	18	5	705	45	773
Menores de 30 años	9		18	6	33	15	1	17	5	38
Entre 30 y 50 años	6		464	31	501	3	4	435	38	480
Mayores de 50 años	1		281	2	284	0	0	253	2	255
Distribución por Clasificación Profesional	15	1	763	39	818	18	5	705	45	773
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA			8		8	0	0	8	0	8
GRUPO I (NIVEL 1) AXA			74		74	0	0	68	0	68
GRUPO I (NIVEL 2) AXA			52		52	0	0	74	0	74
GRUPO I (NIVEL 3) AXA			189		189	0	0	157	0	157
GRUPO II (NIVEL 4) AXA			251		251	0	0	225	0	225
GRUPO II (NIVEL 5) AXA			114	4	118	1	0	108	5	114
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	6		54	3	63	13	0	42	6	61
GRUPO III (NIVEL 7) AXA			15	7	22	1	0	13	6	20
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	1	1	5	22	29	0	0	6	24	30
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	8		1	3	12	3	5	4	4	16

Desvinculaciones

	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
DESPIDOS	74	78	46	56
Distribución por Edad				
Menores de 30 años	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	20	11	9	3
Mayores de 50 años	54	67	37	53
Distribución por Clasificación Profesional				
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	1	3	0	1
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	2	5	2	11
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	6	12	1	5
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	10	20	7	16
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	31	21	21	15
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	15	12	11	7
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	6	5	2	0
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	3	0	1	1
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	0	0	1	0
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	0	0	0	0

Compensación*

Remuneraciones Medias (euros)	2019	2020
Por Edad	47.812	48.203
Menores de 30 años	31.372	32.525
Entre 30 y 50 años	45.608	46.144,15
Mayores de 50 años	54.491	55.830,34
Por Clasificación Profesional	47.812	48.203
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	183.231	229.796,80
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	99.269	106.563,94
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	72.831	74.354
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	62.594	59.345
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	46.512	46.366

GRUPO II (NIVEL 5) AXA	38.178	38.423
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	32.817	33.358
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.229	28.448
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	22.320	21.519
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	15.883	16.079

* Las remuneraciones mostradas son las remuneraciones objetivas anuales, que incorporan la remuneración fija, la remuneración variable y los incentivos a largo plazo que se hayan fijado como target en 2020.

Análisis de compensación por género

Ratio - remuneración mujeres/hombres	2019	2020
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	116%	98%
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	96%	98%
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	93%	98%
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	97%	96%
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	92%	92%
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	94%	95%
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	97%	101%
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	99%	99%
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	102%	98%
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	99%	99%

Brecha salarial

Brecha Salarial (euros)	Mujeres		Hombres	
	2019	2020	2019	2020
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	205.033	226.475	176.691	231.042
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	96.425	105.039	100.285	107.349
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	69.643	73.226	74.732	74.948
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	61.402	57.962	63.517	60.534
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	45.147	45.156	49.090	48.850
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	37.624	37.981	40.228	40.050
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	32.576	33.464	33.415	33.091
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	28.127	28.377	28.544	28.617
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	22.553	21.348	22.063	21.700
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	15.822	16.046	15.956	16.146

Remuneración media de directivos*

Mujeres			Hombres		
2018	2019	2020	2018	2019	2020
159.207 €	152.799 €	148.442 €	152.888 €	152.358 €	171.711 €

*Incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción

*Comité de dirección y senior managers

Formación (horas) *

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total general	Hombre	Mujer	Total general
	36.134,06	59.866,35	96.000,41	22.229,32	41.011,68	63.241,00
GRUPO 0 (NIVEL 0) AXA	615,83	330,47	946,30	483,63	196,87	680,50
GRUPO I (NIVEL 1) AXA	3.416,82	3.349,04	6.765,86	1859,54	1.851,88	3.711,42
GRUPO I (NIVEL 2) AXA	2.234,46	2.078,80	4.313,26	1957,7	1.384,70	3.342,40
GRUPO I (NIVEL 3) AXA	8.502,39	6.488,01	14.990,40	4595,19	3.426,55	8.021,74
GRUPO II (NIVEL 4) AXA	10.011,21	17.836,81	27.848,02	5509,45	10.335,12	15.844,57
GRUPO II (NIVEL 5) AXA	5.797,63	18.702,58	24.500,21	3.432,38	14.552,32	17.984,70
GRUPO II (NIVEL 6) AXA	3.409,25	7.707,77	11.117,02	2168,96	5.910,61	8.079,57
GRUPO III (NIVEL 7) AXA	1007,45	2.397,20	3.404,65	851,78	1.796,83	2.648,61
GRUPO III (NIVEL 8) AXA	964,46	744,65	1.709,11	1105,02	915,55	2.020,57
GRUPO IV (NIVEL 9) AXA	174,56	231,02	405,58	265,67	641,25	906,92
Total	36.134,06	59.866,35	96.000,41	22.229,32	41.011,68	63.241,00

*Las horas totales que se computan son a cierre del ejercicio.

Salud y seguridad*

ABSENTISMO (HORAS)	2019	2020
Accidentes de trabajo	3.409	2.102
Enfermedades profesionales	0	0
Contingencias comunes	143.196,80	137.254,60

ACCIDENTALIDAD	2019	2020
Mujeres - Plantilla total	1.388	1.360
Mujeres - Horas totales trabajadas	2.220.725	2.174.232
Accidentes de Trabajo - Sin baja	8	4
Accidentes de Trabajo - Con baja	10	3
Accidentes de Trabajo - In itinere	13	3

Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	5	4
Mujeres- Número de jornadas perdidas	337	14
Hombres - Plantilla total	819	773
Hombres - Horas totales trabajadas	1.331.698	1.235.795
Accidentes de Trabajo – Sin baja	3	0
Accidentes de Trabajo – Con baja	3	3
Accidentes de Trabajo - In itinere	3	2
Accidentes de Trabajo - En el puesto de trabajo	3	1
Hombres - Número de jornadas perdidas	130	274
Enfermedades Profesionales	2019	2020
Mujeres	0	0
Hombres	0	0
Índices de Accidentalidad (%)	2019	2020
Mujeres		
Índice de frecuencia*	4,50	1,38
Índice de gravedad**	0,15	0,01
Hombres		
Índice de frecuencia*	2,25	2,43
Índice de gravedad**	0,10	0,22

* Para el cálculo de horas totales trabajadas, se ha estimado una jornada promedio de 7,3 horas.

** Número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas x 1.000.000

*** Número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas x 1.000

EL CLIENTE, LO PRIMERO

“Las personas somos capaces de no parar hasta proteger lo que importa”

En un negocio de personas para personas, el cliente tiene que ser lo primero. Por eso, uno de los cuatro valores que describen la cultura de AXA y guían su comportamiento es ser una compañía Customer First, poniendo al cliente siempre en el centro de todo lo que hace. La accesibilidad, la innovación, la gestión responsable, eficaz y ética de los siniestros son también principios que forman parte de su orientación al cliente.

IMPULSO A LA TRANSFORMACIÓN

2020 ha sido un año lleno de dificultades. Las restricciones provocadas por el estado de alarma y las diferentes oleadas del coronavirus han acelerado la adaptación de las personas a entornos digitales. En este contexto, AXA España ha seguido dando importantes pasos en su progreso de transformación digital siempre con el cliente como eje central. La videoperitación en automóviles, las videoconsultas y telemedicina en salud o la teleasistencia en hogar son solo algunos ejemplos de la apuesta de AXA por la innovación al servicio de las personas.

Nuevos avances en Salud

El seguro de salud es, sin duda alguna, el que más innovación conlleva. Cada año, AXA incorpora en sus pólizas nuevas técnicas de diagnóstico y tratamientos de última generación tecnológica y médica. Pero junto a estos avances médicos, AXA también ha implementado en los últimos años nuevos servicios digitales, como las videoconsultas, la orientación médica 24 horas, el chat médico y la telemedicina con especialistas del cuadro médico, que han sido especialmente valorados y utilizados por los clientes en 2020 debido al Covid-19. Precisamente la campaña de salud en televisión de AXA giró en torno a la prevención con foco en la telemedicina.

Además, durante el pasado año se han añadido dos nuevos servicios: los reembolsos digitales y la tarjeta médica digital. Todos ellos se pueden acceder a través del portal de AXA o de la app MyAXA.

Tú médico online

Accede a través de la app My AXA o www.axa.es

	<p>Videoconsultas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concertar día y hora con un médico, nutricionista, pediatra, ginecólogo, psicólogo, dermatólogo, traumatólogo, cardiólogo, reumatólogo. Seguimos incorporando nuevas especialidades médicas. • Opcionalmente, compartir con el médico tus pruebas o informes online. • Acceder a las recomendaciones médicas que te faciliten al finalizar la videoconsulta.
	<p>Orientación médica 24h</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamada inmediata al servicio médico para solicitar orientación médica y/o pediátrica, nutricional, ginecológica, dermatológica, asistencia psicológica.
	<p>Chat médico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puedes chatear con un médico para realizar consultas de medicina general así como compartir tus pruebas o informes.
	<p>Telemedicina en cuadro médico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accede a consultas médicas a través de la telemedicina en tu propio centro. Accede al cuadro médico de AXA.
	<p>Reembolsos digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite enviar la solicitud de reembolso, así como consultar el estado en el que se encuentra.
	<p>Tarjeta digital</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando acudas al médico puedes identificarte con tu tarjeta digital a través de tu móvil y validar la consulta.

La innovación aplicada a los siniestros

Durante el año 2020, AXA ha desarrollado un importante proyecto de innovación: FARO, aplicando la analítica avanzada de datos en tiempo real a los sistemas de gestión. Gracias a estas técnicas de industrialización de las operaciones, la compañía puede detectar con mayor precisión y rapidez siniestros en los que es necesario actuar para su resolución, mejorando así la atención al cliente y al distribuidor.

También AXA ha seguido trabajando en aspectos de inteligencia artificial con la puesta en producción de 5 nuevas funcionalidades del asistente virtual de Motor que aumentan el perímetro de consulta para el Distribuidor sobre un siniestro de automóvil. En esta misma línea, la compañía también lanzó 'Executor', que permite agilizar las reclamaciones a compañías contrarias. La compañía también ha implementado acciones innovadoras en siniestros provocados por catástrofes naturales, que cada vez son más frecuentes y virulentas, como las borrascas Gloria, en 2020, o Filomena, en 2021. Dentro de estos procesos innovadores destaca la puesta en marcha en 2020 del robot Eolo, que a través de técnicas de big data e inteligencia artificial permite agilizar las indemnizaciones a los clientes afectados. Asimismo, servicios implantados recientemente como la videoperitación en los siniestros no auto aumentaron muy significativamente durante la pandemia. Así, entre los meses de enero y mayo registraron un incremento del 220%.

Smart Distribution

Además de las innovaciones en el ámbito de los procesos y servicios al cliente, AXA ha intensificado su relación con el ecosistema digital a través de AXA Opensurance, la plataforma de la compañía que trabaja la innovación y que colabora con el emprendedores y startups, para desarrollar soluciones innovadoras que ofrezcan la mejor protección a los clientes.

Entre los nuevos acuerdos destaca el llevado a cabo con la startup española SingularCover, especializada en seguros personalizados para PYMES, autónomos y startup.

Asimismo, consciente de que la movilidad se encuentra en un proceso de transformación más acelerado que nunca durante el año 2020 y en colaboración con El Referente, medio digital especializado en startups y emprendimiento, AXA elaboró y publicó el primer mapa de la Movilidad en España donde se identificaron más de 200 iniciativas innovadoras en el sector.

Otro acuerdo importante en 2020 ha sido el alcanzado con la startup española Cleer, especializada en seguros para la movilidad sostenible, que incentiva a aquellos conductores con hábitos más ecológicos al volante o incluso a aquellos que no conducen, reduciendo así el impacto medioambiental.

En esta misma línea se puso en marcha otro importante acuerdo con la startup Weecover, especializada en la integración de soluciones aseguradoras en procesos de compra online, con especial foco en seguros para Vehículos de Movilidad Personal (VMP), y concretamente en bicicletas y patinetes eléctricos, una tendencia creciente en la movilidad urbana y que ya cuenta con una legislación a nivel estatal que regula su circulación, en vigor desde principios de 2021.

En este nuevo contexto digital, durante 2020 AXA celebró el VII encuentro sobre insurtech (#Insurtechtalks), en esta ocasión de forma 100% online, una jornada que reunió a cerca de 300 emprendedores, startups y profesionales del mundo del seguro para debatir en torno al Smart Distribution, donde se analizaron de forma conjunta las últimas tendencias en la distribución de seguros en un mundo cada vez más “Smart”.

Atención especial por el COVID-19

Ante la excepcional situación vivida en 2020 a partir del mes de marzo, AXA puso en marcha una gran batería de medidas y servicios enfocadas en dar una respuesta rápida y eficaz a las necesidades de los clientes. Muchas de estas iniciativas se encuentran descritas en el apartado de Hitos 2020. Junto a ellas, en este apartado recogemos otras que demuestran la vocación de servicio de AXA hacia los clientes y distribuidores.

Clientes particulares

Servicio de telerehabilitación para conocer, reactivar u ofrecer alternativas a los más de 37.000 lesionados corporales cuyos tratamientos se suspendieron con la declaración del estado de alarma.

Asimismo, AXA aceleró los procesos de liquidación de las indemnizaciones para aportar mayor liquidez a las víctimas ante la delicada situación del Covid-19.

Además, AXA extendió el ámbito de actuación de su cobertura de protección jurídica para resolver cualquier duda sobre situaciones producidas por la COVID-19.

También puso en marcha dos los pilotos, uno de Telefarmacia, que incluía el envío gratuito de medicamentos durante un año, y otro, denominado Familia Fácil, que ofrecía una plataforma con servicios de ayuda a domicilio. Asimismo, AXA también puso a disposición de los clientes un servicio de desinfección para viviendas, comercios y comunidades con precios ventajosos.

Clientes empresas

AXA quiso acompañar a nuestros clientes de Empresas, especialmente afectados por la crisis derivada de la pandemia. Para ello, entre otras medidas: priorizó los pagos de siniestros en plazo inferior a 48 horas; rebajó el umbral para pagos a cuenta; fomentó la valoración de daños a través de sistemas como la videoperitación, que incrementó su uso en un 300%; y redujo los plazos de solución en estos casos en 10 días.

Clientes satisfechos

AXA trabaja cada día por ofrecer un servicio excelente, mejorar los productos y, en definitiva, proporcionar al cliente una experiencia diferencial. En este sentido, AXA Seguros cuenta con diversos estudios que escuchan la Voz del Cliente para conocer su grado de satisfacción y recomendación, su opinión y necesidades, así como el conocimiento/imagen de Marca.

En un año muy complicado debido al Covid-19, los esfuerzos de AXA España y de los distribuidores por estar al lado de los clientes han sido valorados de forma muy positiva.

En el índice de recomendación (encuesta NPS) AXA ha cerrado 2020 con 58,8 puntos, 7,3 puntos mejor que en 2019 y colocándose en primera posición respecto a los competidores en Vida y Salud, y entre las tres primeras posiciones en no Vida.

En la encuesta de satisfacción, 9 de cada 10 clientes valoran positivamente su experiencia con AXA, recomendándonos cada año en mayor medida.

Respecto a los Agentes de seguros AXA, más del 90% de los clientes afirman estar muy satisfechos con su agente de seguros.

Clientes satisfechos de Auto, Hogar y Vida (CXT): 89%, manteniendo los niveles del año anterior.

Clientes satisfechos con su agente de seguros AXA (CXA): 91,8%, mejorando dos puntos respecto al año anterior.

En cuanto a la marca, AXA se encuentra entre las tres compañías que más se conocen del sector asegurador. Además, la imagen que el consumidor de seguros tiene sobre AXA se sitúa por encima de la media del mercado, destacando en orientación al cliente y calidad del servicio.

La excelente evolución de la opinión de los clientes de AXA y del reconocimiento del sector es el resultado de la cultura Customer First de AXA, un valor que también ha impulsado la transformación en diferentes aspectos:

- AXA ha rediseñado en 2020 el viaje del Cliente (Customer Journey), revisando todos los momentos clave de relación de los clientes con AXA. Esta visión holística, en la que AXA continúa trabajando intensamente desde diferentes áreas de la compañía, integra cambios importantes relacionados con la agilidad, simplificación, información, resolución, digitalización y omnicanalidad; construyendo una experiencia de valor y coherente para cada Cliente.
- Se han revisado las comunicaciones que recibían los clientes para hacerlas más claras, útiles, atractivas y acordes con lo que necesitan en cada momento.
- En 2020 y por efecto de la pandemia, además de las diferentes acciones de ayuda al cliente, los empleados y la sociedad, AXA también realizó una “llamada emocional” a los clientes, preocupándose por su estado emocional y su salud.



- La compañía continuó con una gestión activa y continua tanto de la insatisfacción como de la satisfacción de los clientes, activando mecanismos en cada caso que le permitiesen explicar y/o modificar desde experiencias concretas a aspectos más estructurales.

Todo ello apalancándose en tres pilares: la escucha directa de las necesidades de los clientes (con estudios exploratorios previos y tests periódicos sobre los diferentes cambios); los grandes avances desarrollados en analítica de datos y la gestión continua del cambio cultural con una visión Customer First.

Quejas y reclamaciones

En el año 2020 se han registrado 8.360 quejas y reclamaciones y se han gestionado y cerrado 8.205. Con respecto a 2019, las quejas y reclamaciones de AXA Seguros Generales (incluido AGD) han aumentado un 3,5%.

En cuanto a la forma de resolución de las quejas y reclamaciones:

- 41% favorable al cliente
- 47% favorable a AXA
- 9% otros
- 3% pendientes de resolución por parte de la DGS

En cuanto a la tipología de las reclamaciones, desde el Servicio de Atención de Quejas y reclamaciones se hace un seguimiento de las tipologías más recurrentes y se trabaja junto con las unidades de negocio afectadas para conseguir una mejora en calidad de los servicios.

En el año 2020 los 10 motivos de reclamación más habituales en AXA Seguros Generales (incluido AGD) han sido:

- Disconformidad con decisión de rehúse
- Demora/falta de resolución
- Subida de primas
- Anulación de póliza no realizada
- Devol Prima Venta/Desaparición Riesgo
- Disc Actuación proveedores
- Disconformidad con importe indemnizado
- Falta de atención
- Falta de información
- Difícil accesibilidad

Aunque el plazo legal establecido para la resolución de las quejas y reclamaciones es de un mes, AXA Seguros Generales (incluido AGD) ha reducido el plazo medio a 12,3 días.

FONDOS SOSTENIBLES PARA CLIENTES RESPONSABLES

La relación responsable de AXA con la sociedad, el medioambiente y el entorno en el que opera se materializa también en la búsqueda de rentabilidades responsables para los clientes, que cada vez se preocupan más de acompañar esta rentabilidad con aportaciones positivas al mundo.

Las inversiones responsables –aquellas que incorporan a las carteras aspectos sociales, ambientales, de gobierno corporativo, de defensa de los derechos humanos o de implicación en la comunidad– han llegado para quedarse, permitiendo construir un modelo económico más integrador y sostenible.

AXA está convencida de ello, y desde hace años invierte en empresas, instituciones y países que son parte de la solución, creando valor y evitando a aquellos que son parte del problema.

Durante 2020 la compañía ha ampliado la oferta de fondos responsables con los que se trabaja incluyendo en su Unit Linked Asigna un listado de fondos responsables mucho más amplio.

El doble objetivo de añadir más fondos responsables a nuestros productos sigue siendo doble, por un lado, generar rentabilidad financiera a largo plazo, así como un impacto social positivo y medioambiental positivo.

Nuevas incorporaciones de fondos sostenibles en AXA

Carmignac emergents: Fondo de inversión socialmente responsable que invierte en temáticas de crecimiento sostenible en los mercados emergentes, como la financiación de soluciones de tecnología limpia o la mejora del nivel de vida. También busca minimizar su impacto medioambiental gracias a su huella de carbono reducida.

Camignac Emerging Patrimoine: Fondo de inversión socialmente responsable que aplica una asignación flexible entre renta fija, renta variable y divisas en los mercados emergentes. Invierte en temáticas de crecimiento sostenible, como la financiación de soluciones de tecnología limpia o la mejora del nivel de vida.

Amundi Actions USA ISR: Es un fondo de inversión de renta variable americana que combina el análisis financiero con el extra-financiero, aplicando políticas de ISR al proceso de inversión. El análisis extra-financiero está basado en su proceso Best-in-class de integración mediante la selección de los emisores con las mejores prácticas y calificación. Además, aplica una política de compromiso activo para fomentar el diálogo con los emisores y ayudarlos a mejorar su práctica ESG.

DWS Invest ESG Euro Bonds (Short): Es un fondo de renta fija que invierte en bonos de alta calidad crediticia con vencimiento máximo 5 años cuyos emisores son líderes en materia medioambiental, social y de buen gobierno.

BNP Paribas Europe Multi-Factor Equity: Es un fondo que emplea un enfoque multifactorial para invertir en acciones europeas de gran capitalización integrando objetivos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG). Combina cuatro estilos de inversión, o factores: valor, calidad, momentum y baja volatilidad. La estrategia está diseñada para mejorar la diversificación y la rentabilidad ajustada al riesgo.

BNP Paribas Global Environment: Es un fondo de renta variable global concentrado en compañías que cotizan a precios anómalos en los mercados medioambientales y que se benefician de las tendencias a largo plazo de crecimiento poblacional y de aumento del nivel de vida, la infraestructura insuficiente o cada vez más obsoleta y los recursos naturales finitos así como de los mayores niveles de contaminación en sectores como por ejemplo energías alternativas, eficiencia energética, purificación y tratamiento de aguas, control de polución, gestión de residuos y reciclaje.

BNP Paribas Sustainable Multiasset: Es un fondo mixto flexible 75% Renta fija / 25%

acciones. El Fondo trata de incrementar el valor de sus activos a medio plazo invirtiendo directa y/o indirectamente (a través de fondos) en acciones de emisores que son seleccionados por sus prácticas en términos de desarrollo sostenible.

BNP Paribas Sustainable Euro Corporate Bond: Es un fondo de renta fija corporativa (empresas) de la Zona Euro con un enfoque de gestión best-in-class que identifica los líderes en cada sector en Europa basándose en las mejores prácticas ESG.

AXA Global Aggregate Sustainable Es un fondo de renta fija global gestionado activamente para capturar las oportunidades del universo grado de inversión, incluyendo deuda pública y renta fija corporativa aplicando los standards ESG que aplican exclusión de determinados emisores e invirtiendo como mínimo un 10% en bonos de impacto (bonos sociales, verdes o sostenibles).

Que se suman a la gama que ya teníamos:

<p>AXA Tessor Court Lease. Es un fondo cuyo objetivo de inversión principal es la liquidez a través de la selección de emisores con un enfoque ESG. Está comprometido con las buenas prácticas medioambientales, sociales y de gobierno, a través de una combinación de criterios financieros y no financieros para la selección de emisores.</p>	<p>AXA WF Planet Bonds Una solución diversificada que invierte en la transición hacia una economía de bajas emisiones de CO₂, a través de bonos verdes (emitidos para la inversión y financiación de proyectos con beneficios medioambientales) y emisores que tienen un impacto ambiental positivo para cambiar de inversiones convencionales a otras específicas para el medioambiente.</p>	<p>Parvest Sustainable Bond Euro Corporate Fondo de renta fija corporativa (empresas) de la Zona Euro con un enfoque de gestión best-in-class que identifica los líderes en cada sector en Europa basándose en las mejores prácticas ESG.</p>	<p>BNP Paribas Sustainable Active Allocation Fondo mixto flexible, 75% renta fija / 25% acciones. Trata de incrementar el valor de sus activos a medio plazo invirtiendo directa y/o indirectamente (a través de fondos) en acciones de emisores que son seleccionados por sus prácticas en términos de desarrollo sostenible.</p>
<p>Parvest Sustainable Equity Europe Fondo best-in-class (identifica los líderes en cada sector en Europa) de renta variable europea. Trata de incrementar el valor de sus activos a medio plazo invirtiendo en acciones emitidas por empresas europeas que respeten los criterios de desarrollo sostenible.</p>	<p>Parvest Global Environment El objetivo de este fondo es invertir en acciones emitidas por sociedades de todos los países ligados al sector del medioambiente o a los siguientes: energía, agua, comida y agricultura sostenible, residuos y recuperación de recursos.</p>	<p>Pictet Water Fondo temático de renta variable que se centra en empresas que se dedican al abastecimiento de agua, los servicios de tratamiento, la tecnología del agua, así como a los servicios medioambientales.</p>	<p>Schroder ISF Global Climate Change Equit Fondo que capta oportunidades en todo el mundo invirtiendo en empresas que se verán afectadas positivamente por los esfuerzos de transición hacia una economía con bajas emisiones de carbono.</p>
<p>AXA WF Framlington Women Empowerment Este fondo busca generar rentabilidad a largo plazo y un impacto social positivo mediante la inversión en compañías con buenas prácticas y culturas relacionadas con la diversidad de género, llegando a compromisos de forma activa con las empresas para mantener y mejorar dichos estándares.</p>	<p>AXA WF Framlington Human Capital Es el único fondo europeo que invierte en empresas basándose en la calidad de la gestión de su capital humano: el elemento clave para el pilar social. La calidad de la gestión del capital humano no es sólo un componente esencial de la productividad sino también de los resultados económicos y financieros.</p>		

PROTECCIÓN DE DATOS

Medidas para garantizar la privacidad de datos de la compañía y los clientes

AXA cuenta con una Política de Privacidad de Datos de Grupo con dos objetivos fundamentales: asegurarse de que las entidades de AXA protejan adecuadamente los datos personales y confidenciales de los clientes y minimizar el riesgo de que las entidades AXA incumplan las leyes aplicables de privacidad y protección de datos.

AXA creó un equipo de privacidad de datos y una red de más de 100 responsables de privacidad de datos (DPO) cuyo mandato es garantizar que los datos personales y confidenciales estén protegidos en todo el Grupo.

Además, AXA fue el primer grupo de seguros que ha adoptado Reglas Corporativas Vinculantes (BCR), un estándar reconocido internacionalmente para la protección de datos personales. Fueron aprobados por la Autoridad de Protección de Datos de Francia (CNIL) y otras 15 Autoridades de Protección de Datos de la UE (Alemania, Austria, Bélgica, España, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, República Checa, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, y Suecia). AXA también publicó una "Declaración de privacidad de datos" con un objetivo claro de compromiso.

El Grupo AXA también se compromete a utilizar la información relacionada con una persona física (datos personales) de una manera responsable y salvaguardando la

48



privacidad de los interesados ya sean empleados, prospectos o clientes para garantizar un tratamiento responsable, transparente y ético de los datos personales de acuerdo con la legislación aplicable.

Desde 2016, el Grupo AXA, y por tanto, AXA Seguros Generales, está totalmente comprometido con la implementación del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), a través de un programa dedicado a la implantación de los requerimientos del Reglamento y de la normativa de desarrollo española Ley 3/2018.

En dicho sentido, se ha desarrollado un programa GDPR que incluye diversos proyectos dirigidos a adaptarnos a la nueva normativa (nuevos procesos y adaptación de otros, así como nuevas políticas que contemplan el análisis de los proyectos desde el diseño, la política que establece el proceso interno para la comunicación de brechas y procesos para nuevos derechos, entre otras). Adicionalmente se está haciendo un esfuerzo en la privacidad desde el diseño con el desarrollo de nuevas aplicaciones y sistemas. Todo ello, acompañado de cursos de formación y sensibilización para que los empleados tengan información sobre la nueva regulación, así como formaciones específicas para grupos que por su trabajo gestionan datos más sensibles.

En el Grupo AXA tenemos implantado un modelo de control interno para recoger las amenazas que suponen riesgos para nuestra compañía y definir los controles que podemos aplicar para mitigarlos. Dentro de este marco de control interno, existen controles específicos de privacidad que son revisados y testados de forma recurrente para asegurar que su funcionamiento es el esperado y que mitigan los riesgos especificados.

Además de nuestras políticas de privacidad de datos, AXA ha desarrollado capacidades de ciberseguridad. De hecho, la seguridad es un imperativo empresarial. Un factor clave de éxito para la estrategia de AXA de pasar de “pagador a Socio” es que los clientes confían en AXA para mantenerles seguros a ellos y a sus datos. Si bien el descontento social, el terrorismo, las tecnologías disruptivas, los desastres naturales impredecibles, el riesgo cibernético y el mal uso de la información son una realidad, es fundamental que AXA permanezca operativa en caso de crisis para proteger los datos de los clientes, empleados, reputación y activos. La seguridad en AXA está coordinada por AXA Group Security y se basa en tres disciplinas: seguridad de la información, resiliencia operacional y seguridad física. La piratería de datos, el robo de identidades y el intercambio de información confidencial son amenazas diarias, en un contexto en el que los delincuentes cibernéticos son cada vez más profesionales. AXA ha desarrollado y fortalecido sus capacidades para proteger, detectar y reaccionar ante las amenazas cibernéticas. Los empleados de AXA tienen un papel clave que desempeñar y son parte integral de nuestra estrategia de seguridad, y AXA Group Security coordina a nivel mundial campañas de concienciación y formación sobre seguridad en todos los países, incluido España.

AXA Seguros Generales dispone de un equipo de seguridad encargado de implementar los planes de acción para mitigar los riesgos cibernéticos, detectar y reaccionar ante las amenazas. De igual modo, dispone de un equipo de Gestión de Crisis para la coordinación de todas las acciones necesarias para dar respuesta a una situación de contingencia y con ello garantizar la continuidad de nuestros procesos críticos de negocio, así como de un equipo de Seguridad Física con el objetivo de velar por la integridad física de los empleados y las personas que diariamente visitan o trabajan en nuestros centros.



COMPRAS RESPONSABLES

Parte de la gestión del impacto de AXA depende de la relación con los proveedores: desde la compra de papel hasta la contratación de empresas para la gestión de los siniestros. AXA gestiona los procesos vinculados a proveedores bajo unos criterios de procurement que garantizan una cadena de valor que cumple con los objetivos de Responsabilidad Corporativa de la compañía.

Además de la generación de empleo directo, la actividad de AXA Seguros Generales genera empleo indirecto en España a través del uso de proveedores locales.

En este sentido, de los 98 proveedores corporativos, que representan el 79,97% del gasto externo, 94 son nacionales y su facturación supone el 75,75% de ese 79,97%. En cuanto a los proveedores de servicios (como talleres) y de Salud, el 100% tienen el domicilio social en España.

AXA Seguros Generales es un importante comprador de productos y servicios, tanto por sus necesidades operativas internas como por los servicios que presta a sus clientes asegurados. Por tanto, la "adquisición responsable" como un tema importante para AXA en relación a los riesgos de sostenibilidad. La estrategia de compras responsables de AXA se basa en tres pilares:

- **Comprador responsable:** AXA se esfuerza por garantizar que nuestras prácticas de cadena de suministro sean justas. Se requiere que cada comprador de AXA firme y se adhiera al Código Ético del Grupo, que promueve la imparcialidad, la neutralidad, la confidencialidad y la transparencia. El Código tiene como objetivo garantizar que se mitiguen los riesgos financieros, operativos y de reputación relacionados con la selección de proveedores.
- **Proveedores responsables:** AXA garantiza que sus proveedores sigan las prácticas responsables al exigirles que firmen nuestra cláusula de Responsabilidad Corporativa, que incluye el cumplimiento de los principios de la Organización Internacional del Trabajo (prohibir el trabajo infantil y las formas de trabajo forzoso, promover la salud y seguridad de los empleados y la libertad sindical y de asociación, así como la no discriminación en el empleo). Para cada RFP (ofertas de licitación), los proveedores son evaluados, además de por criterios de negocio, según criterios de Responsabilidad Corporativa (medioambiente, impacto en el uso final de productos y servicios, cadena de suministro de proveedores e integridad comercial).
Para poder participar en el proceso, es requisito que los proveedores acepten expresamente la cláusula de Responsabilidad Corporativa.

La información detallada sobre nuestra política y estándares de compras responsables se elabora según la Guía de Compras del Grupo AXA. El documento se utiliza con fines de selección y gestión de proveedores. AXA Seguros Generales no ha llevado a cabo durante 2020 auditorías a proveedores en cuestiones no financieras.

- **Bienes y productos responsables:** AXA fomenta la adquisición de productos y servicios respetuosos con el medioambiente y la sociedad. Para poder participar en el proceso, es requisito que los proveedores acepten expresamente la cláusula de Responsabilidad Corporativa. La información detallada sobre la política y estándares de compras responsables de AXA se elabora según la Guía de Compras del Grupo. El documento se utiliza con fines de selección y gestión de proveedores.

3. MEDIOAMBIENTE

ACTUAR PARA PROTEGER EL ENTORNO

La protección del medioambiente, incluidos los problemas relacionados con el cambio climático y la pérdida de biodiversidad, es una preocupación clave para el Grupo AXA como asegurador, inversor y multinacional. Este capítulo cubre las tres dimensiones.

La posición de AXA con respecto al cambio climático y los riesgos relacionados con la biodiversidad no es solo adaptarse, sino también aprovechar su experiencia para proporcionar soluciones. De hecho, las aseguradoras están preparadas para abordar los riesgos relacionados con el clima. Pueden financiar y promover la investigación y cuentan con datos de siniestros, así como modelos y herramientas para analizar y proyectar estos datos. Las aseguradoras, además, tienen el deber de difundir el conocimiento sobre los nuevos riesgos y, a través de sus inversiones, también están preparadas para enviar los mensajes adecuados tanto a inversores como a las compañías específicas en las que invierten.

El objetivo de AXA es mejorar el conocimiento sobre el riesgo climático y de biodiversidad y desarrollar productos y políticas de inversión adecuados. Esta estrategia aborda tanto la mitigación de emisiones de carbono como las dimensiones de adaptación o resiliencia al cambio climático y la biodiversidad. Concretamente, la estrategia de AXA en cuanto al clima y la biodiversidad actualmente incluye las siguientes iniciativas:

- **Inversiones:** inversión en activos verdes y bonos de transición, desinversión en ciertas industrias intensivas en carbono (arenas petrolíferas y carbón), compromiso con la neutralidad de carbono en nuestras carteras de inversión, participación de los accionistas en cuestiones relacionadas con el clima y análisis el riesgo climático.
- **Actividad aseguradora:** restricciones de suscripción en las industrias de carbón y arenas petrolíferas y creación de productos verdes o sostenibles.
- **Operaciones propias:** dentro de la evaluación de riesgos, AXA ha identificado los impactos ambientales de sus operaciones como uno de los que se deben mitigar. Por eso, todos los países que forman parte del Grupo AXA desarrollan un informe medioambiental anual para medir y reducir el impacto de sus operaciones, principalmente a través del ahorro de energía, papel, agua, combustible y viajes. AXA Seguros Generales realiza dicho informe englobando los impactos de AXA Aurora Vida, y AXA Pensiones (AXA España).
- **Liderazgo intelectual:** asociaciones con ONG e investigación académica a través del AXA Research Fund.

Desde 2018, el Grupo también decidió comenzar a abordar el problema de la pérdida de biodiversidad a través de una estrategia integral que se implementará gradualmente. Además, a lo largo de 2019 se dieron pasos importantes:

En mayo de 2019, el Grupo AXA publicó recomendaciones para una acción más fuerte sobre los riesgos de biodiversidad (<https://www.axa.com/en/newsroom/publications/research-guide-biodiversity>).



En noviembre de 2019, el Grupo lanzó una nueva fase en su estrategia climática, basada en cuatro nuevos desarrollos:

- Potencial de calentamiento de las inversiones de AXA por debajo de 1.5 °C para 2050
- Objetivo de inversiones verdes de 24.000 millones de euros para 2023
- Lanzamiento de bonos de transición
- Salida total de la industria del carbón

En 2019 también se definió un nuevo objetivo de emisiones de CO2 para el periodo 2019-2025, en línea con la iniciativa "Science-based Target".

Este año el Covid ha mostrado un impacto muy significativo para las empresas y la sociedad. AXA ha visto en esta crisis una oportunidad para aprovechar su liderazgo climático apoyando una recuperación más verde y sostenible alineada con el Acuerdo de París y preparándose ya para el futuro Acuerdo de Glasgow.

AXA ha mostrado su total apoyo a la "Alianza europea para una recuperación verde", que fomenta la modernización energética de edificios, movilidad descarbonizada y expansión y almacenamiento de energía baja en carbono. Asumimos el liderazgo de un nuevo grupo de trabajo del Foro Económico Mundial diseñado para movilizar capital del sector privado para financiar el Acuerdo Verde de la UE.

AXA también cree que se debe promover una perspectiva macroeconómica más amplia mediante el desarrollo de instrumentos financieros que puedan combinar el capital público, respaldando las inversiones necesarias que no sean rentables a corto plazo, con capital privado que pueda aportar escala y rigor, al tiempo que aprovechan los niveles históricamente bajos de tipos de interés y largos vencimientos de deuda. AXA promueve este concepto a través de un Fondo de Emergencia Climática desde 2019. Dichos instrumentos encajarían en el programa "Recuperación y Resiliencia" recientemente lanzado por la Comisión Europea.

AXA se ha unido a la Net-Zero Asset Owner Alliance y al TCFD (Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras relacionadas con el Clima), donde promueve un enfoque cuantificable para la neutralidad climática de sus inversiones alineándose con propuestas de recuperación del Acuerdo de París.

La compañía busca alinear las estrategias de recuperación post Covid con el Acuerdo de París mediante la promoción de una evaluación diferenciada de los impactos relacionados con el clima de empresas y sectores individuales, utilizando nuevas métricas dinámicas.

AXA está ya trabajando en las posibles implicaciones del futuro Acuerdo de Glasgow COP 26. Se espera que las finanzas privadas desempeñen un papel importante en una transición exitosa hacia una economía neta de carbono cero, ya que desbloquear los flujos financieros privados será vital.

INVERSIONES

Esta sección describe las iniciativas de AXA de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en línea con los requisitos de divulgación voluntaria relacionados con el TCFD.

Definiciones y Gobierno

El Grupo AXA define este tipo de inversión como la integración de criterios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) en los procesos de inversión. AXA está convencida de que la integración ESG puede afectar el rendimiento de la inversión a largo plazo al ofrecer una mejor comprensión de los factores de riesgo. Esta convicción se deriva de la investigación académica y los datos empíricos del mercado. También es una forma de luchar por la alineación entre sus inversiones y los compromisos más amplios en Responsabilidad Corporativa.

AXA ha desarrollado una estrategia integral de ISR (Inversión Socialmente Responsable), que cubre los activos de Ahorro del Grupo, se está extendiendo progresivamente a los activos de Unit Linked y que se implanta en todas las entidades. El proceso de integración ESG se coordina de manera centralizada, con la aportación de los gestores de activos que incluyen métricas ESG en sus análisis de inversión en todas las clases de activos y países.

En España, en 2018 AXA Seguros Generales integró los criterios ESG en su plan de pensiones para empleados como muestra de su compromiso con las inversiones socialmente responsables.

En 2010, AXA creó un Comité de Inversión Responsable (RIC) a nivel de Grupo, presidido por el Director de Inversiones del Grupo, e incluye representantes de las entidades de Gestión de Activos de AXA, Responsabilidad Corporativa, Gestión de Riesgos y Comunicaciones. El RIC depende del Comité de Inversiones del Grupo, copresidido por el Director Financiero y el Director de Riesgos e Inversiones del Grupo. Sin embargo, las decisiones delicadas y / o estratégicas relacionadas con las finanzas climáticas debatidas en el RIC son finalmente aprobadas por el RISSC (Role in Society Steering Committee). El RISSC es una nueva estructura interna creada por el Grupo AXA en mayo 2020 con el fin de acelerar la capacidad de AXA de aprovechar su modelo de negocio para responder a los problemas sociales, con un fuerte enfoque en las consideraciones relacionadas con el clima.

El RISSC está copresidido por el Director de Riesgos e Inversiones del Grupo y el Director de Comunicación, Marca y Responsabilidad Corporativa del Grupo con el propósito de dirigir el papel del Grupo AXA en su estrategia social. La autoridad de la RISSC cubre todas las operaciones del Grupo y los miembros del RISSC representan así una amplia gama de funciones, responsabilidades y geografías. El RISSC se reúne trimestralmente e informa al Comité de Gestión sobre las decisiones importantes tomadas y los asuntos sobre los cuales se necesitan la orientación o decisiones del Comité de Gestión. Los temas y proyectos cubiertos por el RISSC se resumen en: directrices de inversión y suscripción, métricas y objetivos, gestión de riesgos, informes, impactos operativos...

Además, el ESG Footprint Committee revisa los riesgos planteados por las empresas o sectores que presentan un bajo rendimiento ESG y/o controversias serias y persistentes.

La política de Inversiones Responsables de AXA cuenta con el respaldo de un grupo de trabajo transversal de los equipos de inversión locales de AXA que interactúan con Responsabilidad Corporativa y las entidades de gestión de activos del grupo. Además, el consejo de





administración y el panel asesor de las partes interesadas aportan información sobre la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo.

La estrategia en inversiones responsables

La estrategia de Inversiones Responsables de AXA se basa en seis pilares principales:

1. Integrar criterios ESG en los procesos de inversión y en la toma de decisiones, utilizando KPI e investigación cualitativa en la mayoría de los activos.
2. Evaluación de impacto relacionado con el clima: Alineación de la cartera con los objetivos de calentamiento global. El compromiso de AXA es lograr la neutralidad de la inversión climática para 2050 y cómo monitorear el progreso utilizando nuevas métricas innovadoras (metodología Warming Potential).
3. Excluir sectores o empresas que enfrentan graves desafíos sociales, de derechos humanos, éticos o ambientales. Estas restricciones del sector (que se aplican tanto a las inversiones como a los seguros) actualmente incluyen: armas controvertidas, carbón, arenas petrolíferas, tabaco, aceite de palma y derivados de *food commodities*;
4. Invertir en bonos verdes, bonos de transición y fondos de inversión de impacto, que ofrecen rendimientos ambientales o sociales, así como financieros.
5. Administración activa a través de la votación y la participación en una variedad de problemas relacionados con la sostenibilidad o ESG.
6. Puesta en marcha de métricas de impacto relacionadas con la biodiversidad.

El Grupo AXA, así como su entidad de Gestión de Activos, AXA IM, son signatarios de los principios respaldados por las Naciones Unidas para la Inversión Responsable (UN PRI). La política global de IR (inversiones responsables) y las directrices sectoriales del Grupo están disponibles en www.axa.com.

Herramientas y metodología ESG

AXA mide el rendimiento ESG de sus inversiones a partir de la metodología de AXA IM, donde las mediciones de ESG y las métricas de tipo de impacto se diseñan y almacenan. Estas mediciones ayudan a monitorear los riesgos ESG, identificar áreas de mejora, establecer objetivos o guiar la participación de los accionistas. Además, mide los puntajes ESG para activos no cotizados, como propiedades de edificios, préstamos inmobiliarios comerciales y deuda de infraestructura.

Este proceso de análisis cubre los activos de la cuenta general de AXA (bonos soberanos y corporativos, patrimonio, propiedad, infraestructura y deuda de bienes inmuebles comerciales). También se utiliza para desarrollar fondos dedicados de inversión responsable y puede guiar los objetivos de participación de los accionistas. El equipo de IR de AXA IM regularmente capacita a los gestores de carteras para que puedan usar la herramienta de manera óptima.



La metodología ESG se adapta a cada tipo de activo. Para renta fija y renta variable, la evaluación se centra en los temas clave a nivel sectorial, teniendo en cuenta el desempeño del sector y valorando las controversias materiales.

Para los emisores soberanos, la calificación ESG de AXA utiliza fuentes de datos públicas como el Banco Mundial, la OCDE y la ONU (como riesgos ambientales, sociales y políticos), y los criterios se adaptan a los niveles de desarrollo de los países. Para los activos inmobiliarios (propiedades, préstamos inmobiliarios comerciales y deuda de infraestructura), el marco de análisis de AXA se basa en cuestionarios que cubren criterios tales como la eficiencia energética, los certificados ambientales y la accesibilidad. Finalmente, la métrica sobre huella de carbono se aplica a renta variable, renta fija corporativa y renta fija de gobiernos.

Metodología del riesgo climático

Convertir los objetivos climáticos internacionales derivados del Acuerdo de París COP21 en objetivos de inversión cuantitativos es un nuevo y complejo ejercicio de modelación de riesgos. AXA está probando diferentes enfoques desde 2016. Sobre la base de los esfuerzos anteriores, en 2018 profundizó su trabajo en base a las metodologías proporcionadas por expertos externos en riesgo climático, al tiempo que utiliza modelos internos "NatCat" (catástrofes naturales) para cubrir un espectro más amplio de sus inversiones de bienes inmuebles. Este trabajo cubre dos áreas amplias: riesgo de transición y riesgos físicos, según lo definido por el TCFD.

Modelar la medida en que los inversores pueden verse afectados por el cambio del mercado y las tendencias regulatorias relacionadas con la transición a una economía baja en carbono se denomina "riesgo de transición" y se puede medir en términos de riesgo financiero (en euros) o en términos puramente de impacto climático (medido en aumento de temperatura).

Riesgos físicos: impactos climáticos en la cartera de activos reales

Además de los riesgos de transición mencionados anteriormente, el cambio climático y, en particular, los fenómenos meteorológicos extremos, pueden afectar a activos reales, como los bienes inmuebles. Esto se denomina "riesgos físicos" de acuerdo con las pautas TCFD.

Como aseguradora, AXA tiene una cantidad significativa de datos relacionados con siniestros que puede aprovechar para realizar un análisis de riesgos físicos en su cartera inmobiliaria. De hecho, los equipos de Gestión de Riesgos y de Inversiones del Grupo AXA colaboran para evaluar el impacto financiero de las inundaciones y las tormentas de viento en los edificios y la infraestructura de estas carteras.

La evaluación de riesgo físico para Real Estate utiliza modelos "NatCat" para medir el impacto de las catástrofes naturales en la exposición asegurada, combinando eventos fortuitos (tormentas de viento, inundaciones, huracanes) y una cartera de Real Estate geolocalizados. Las tasas de destrucción específicas, que factorizan la ubicación, el tipo de construcción / infraestructura y los materiales de construcción, se utilizan para determinar las tasas de daños potenciales y derivar una pérdida para cada edificio / infraestructura.

Además, para renta fija corporativa y renta variable, AXA evalúa los costes de los riesgos físicos al modelar los impactos financieros esperados de los eventos climáticos extremos en las instalaciones de las empresas. Las estimaciones del coste del riesgo físico tienen en cuenta la



vulnerabilidad al riesgo de interrupción del negocio y el daño a los activos, en función de la exposición de las ubicaciones de las instalaciones a eventos climáticos extremos.

Para 2019 el porcentaje de los activos del Grupo AXA cubiertos por la calificación ESG es del 99% de los bonos soberanos, 95% de los bonos corporativos, 85% de la renta variable y 74% de las inversiones en Real Estate. Los datos para 2020 se publicarán en el informe que se desarrollará a lo largo del año.

AXA IM ha desarrollado guías y plantillas de planes de acción para seguir mejorando los activos cubiertos por la calificación ESG. Estas herramientas ayudarán a los equipos a implementar planes de acción e iniciativas significativos para los activos y sectores apropiados para mejorar el desempeño.

2020: una nueva neutralidad del carbono. Objetivo de cartera de 1,5°C

El objetivo del Acuerdo de París de contener el calentamiento global “muy por debajo de 2 °C” (1,5°C desde los informes revisados en 2018) invita a todos los participantes del mercado a reorientar los flujos financieros en línea con este objetivo. AXA considera que el potencial de calentamiento, que es un concepto dinámico y con visión de futuro, es una respuesta relevante a este objetivo.

Tras varios estudios metodológicos desde 2017, en noviembre de 2019, el Grupo AXA decidió alinear sus inversiones con el Acuerdo de París, comprometiéndose a alcanzar un potencial de calentamiento de 1.5°C para 2050.

Su modelo TCFD de 2020 muestra que sus inversiones (corporativas y soberanas) tienen un potencial de calentamiento de 2,8°C., mejorando los 3,1°C de 2019. Esta cifra está muy por debajo de la referencia de mercado de 3,6°C, pero aún lejos del 1,5°C, lo que significa que la mayoría de los inversores operan en un entorno empresarial que no está alineado con el Acuerdo de París, y donde las estrategias de inversión convencionales solo pueden conducir a un mundo que está por encima de 1,5°C. Que AXA logre su ambición de inversión a largo plazo de "neutralidad climática" requerirá una selección de valores "neta cero" y algunas reasignaciones graduales del sector.

AXA sigue limitada en gran medida por una economía global intensiva en carbono. Su convicción es que abordar el cambio climático requiere un amplio esfuerzo de transición que los inversores por sí solos no pueden lograr. Todos los sectores y empresas tienen la responsabilidad de evolucionar, a la vez que tener en cuenta los impactos sociales y comerciales, y es responsabilidad de los inversores identificar y apoyar, por ejemplo, a través del compromiso, estrategias de transición relevantes e integrar en el riesgo financiero las estrategias de transición.

Es por eso por lo que AXA asume este compromiso con la expectativa de que los gobiernos implementarán sus propios compromisos, y por eso se ha unido y apoya la alianza “Net Zero Asset Owner”, convocada por Naciones Unidas y conformada por fondos de pensiones y aseguradoras comprometidas con la descarbonización de sus carteras a emisiones netas a cero para 2050. Como parte de esta alianza, AXA podrá contribuir notablemente al desarrollo de métricas y metodologías.

ESG y las exclusiones relacionadas con el cambio climático

La estrategia de inversión responsable de AXA incluye varias desinversiones a nivel sectorial. De hecho, se considera que ciertas actividades y productos son inconsistentes con su estrategia climática y los objetivos de proteger a las personas a largo plazo. En este contexto, AXA ha desarrollado directrices sectoriales específicas que se aplican tanto a las inversiones como a los seguros, incluyendo los siguientes sectores:

- Industrias de carbón y arenas petrolíferas;
- Fabricantes de armas controvertidas que están prohibidas por convenciones internacionales (minas terrestres antipersonas, bombas racimo, armas químicas y biológicas, nucleares y biológicas y municiones de uranio empobrecido);
- Fabricantes de tabaco, cuyos productos entran en conflicto con nuestro papel como una de las aseguradoras de salud más grandes del mundo;
- Productores de aceite de palma que no se adhieren a las mejores prácticas de sostenibilidad de esta industria (especialmente en lo que respecta a la deforestación, la tierra y los derechos laborales);
- Derivados de productos básicos blandos que puedan ser responsables de inflar el precio de los alimenticios básicos.

En total, las desinversiones de AXA (incluidos los nuevos esfuerzos relacionados con el carbón en 2019) representan aproximadamente 7.500 millones de euros (carbón, tabaco, arenas petrolíferas, armas controvertidas y aceite de palma, en orden de magnitud decreciente e incluidos los activos del Grupo XL).

Inversiones verdes

Además de los objetivos de temperatura y desinversiones, las inversiones verdes alientan a varios sectores a aumentar su estrategia climática. Después de alcanzar su primer objetivo de inversión verde de 3.000 millones de euros en 2017, AXA lo amplió a 12.000 millones de euros para 2020, utilizando un conjunto más amplio de clases de activos y aumentando su compromiso subyacente en cada una de ellas.

Una vez alcanzado este objetivo en 2020, AXA ha decidido duplicarlo para invertir 24.000 millones en inversiones verdes para 2023, definiendo verde a los bonos verdes, inversiones de impacto, inmobiliario (incluyendo préstamos) e infraestructuras (incluyendo deuda).

AXA y la CFI (Corporación Financiera Internacional), miembro del Grupo del Banco Mundial centrado en el sector privado, lanzaron una asociación de 500 millones de dólares en 2017, apoyando un fondo que financiará las infraestructuras verdes en los países emergentes, incluidas energías renovables, agua, transporte verde y las telecomunicaciones. Los proyectos relacionados con el carbón y las arenas petrolíferas están explícitamente excluidos.

A partir de 2019, AXA ha invertido 3.550 millones de euros en bonos verdes analizando la mayor participación en el sector energético por un total de 1.200 millones de euros. El sector de la energía representa la mayor parte del potencial de reducción de emisiones globales, en particular a través de la eficiencia en el sector de la energía. Estos bonos han financiado principalmente proyectos en las áreas de energía renovable y eficiencia energética (33% y 7% respectivamente), transporte bajo en carbono (29%), edificios ecológicos (21%) y gestión del agua (4,5%)

Bonos de transición

Los bonos verdes o climáticos son un reciente pero exitoso instrumento diseñado para apoyar proyectos con un valor climático o ambiental añadido y que ayuda a las empresas que aún no son verdes a poder serlo. El interés en dichos bonos se ha disparado recientemente, y el mercado ahora tiene un valor de más de 500 mil millones de dólares, a medida que las empresas y los inversores se involucran cada vez más en la construcción de carteras diversas con impactos ambientales positivos

Sin embargo, apoyar a las entidades intensivas en carbón que están descarbonizándose activamente, pero que aún no han alcanzado la calificación de ‘verdes’, requiere nuevos instrumentos. Por esta razón, en 2019 AXA IM desarrolló el concepto de “bonos de transición” y anunció el lanzamiento del primero en asociación con Credit Agricole CIB. AXA financió por completo un bono de 100 millones de euros en una colocación privada donde las ganancias se utilizarán para refinanciar préstamos comerciales existentes hechos por Credit Agricole. En esta transacción, los beneficios se utilizarán para financiar la producción de electricidad que pasa del carbón a gas, el transporte marítimo que pasa del combustible pesado a gas y las mejoras de los procesos industriales.

Siguiendo esta política, en 2020 AXA Grupo anunció una nueva emisión de 100 millones de euros en colaboración con BPCE. Este importe ha sido utilizado para financiar préstamos de Natixis centrados en empresas de sectores contaminantes y cuyo objetivo es el de reducir emisiones o contribuir a una economía baja en carbón.

A lo largo de 2020, AXA IM ha co-liderado el grupo de trabajo de Transición Climática (ICMA). En diciembre 2020 este equipo de trabajo hizo públicas las conclusiones del estudio en el “Climate Transition Finance Handbook”, siendo este el primer documento que engloba el concepto de transición financiera.

Inversiones de Impacto

AXA fue uno de los primeros inversores institucionales en participar de forma proactiva en la inversión de impacto, una estrategia de inversión que tiene como objetivo generar impactos ambientales y sociales intencionales y objetivamente medibles junto con retornos financieros. Con sus tres fondos de impacto lanzados desde 2013 (el último en 2019) AXA ha alcanzado un compromiso total de 550 millones de euros desde 2013. Estas inversiones están articuladas en vehículos de inversión de “fondos de fondos” que demuestran el papel tangible que AXA y sus entidades están desempeñando en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Biodiversidad

La pérdida de biodiversidad pone en peligro los servicios ecosistémicos, amenazando tanto a la sociedad como a las empresas que dependen de ellos, y a su vez a los inversores y aseguradores que dependen de una economía que funcione bien.

AXA ve el desafío de la biodiversidad como una extensión natural de sus esfuerzos climáticos. De hecho, el cambio climático está agravando severamente la destrucción de los ecosistemas en todo el mundo, agregando presiones relacionadas con la sequía, la acidificación de los océanos, las catástrofes naturales, etc. Es por eso por lo que en 2018 AXA decidió investigar públicamente cómo la pérdida de biodiversidad está afectando a la sociedad y cómo puede actuar como aseguradora y como inversor. La estrategia de biodiversidad de AXA actualmente incluye los siguientes desarrollos:

- En mayo de 2019, durante las reuniones del G7, AXA lanzó recomendaciones desarrolladas juntamente con WWF que profundizan en cómo los inversores pueden abordar la pérdida de biodiversidad a través de nuevas formas de colaboración público-privada.

El informe *Into the Wild – Integrating nature into investment strategies* está diseñado para crear conciencia sobre la pérdida de biodiversidad y su impacto económico y financiero. Presenta varias recomendaciones, incluido el lanzamiento de un grupo de trabajo similar a TCFD para promover la protección y restauración de la biodiversidad. El informe también solicitó la creación de métricas de riesgo de biodiversidad adaptadas a los inversores, entre otros desarrollos (<https://www.axa.com/en/newsroom/news/how-to-support-the-transition-towards-the-protection-of-biodiversity>).

- Durante esas mismas reuniones del G7 AXA lanzó su tercer fondo de inversión de impacto con un fuerte enfoque en la protección de la biodiversidad. Este fondo invertirá entre 150 y 200 millones de euros de capital de AXA para financiar soluciones que brinden resultados positivos y medibles que contribuyan a la lucha contra el cambio climático y la pérdida de biodiversidad.
- AXA apoya la creación de métricas de riesgo de biodiversidad a través de una “Solicitud de información” lanzada conjuntamente en enero de 2020 por AXA IM y otros administradores de activos.
- El AXA Reserch Fund apoya activamente la investigación académica sobre los riesgos de la biodiversidad.
- AXA apoya también la iniciativa de participación de los accionistas en la alianza *Plastic Solutions Investor*.
- A través de AXA XL contribuye activamente a la *Ocean Risk and Resilience Action Alliance* (ORRAA), una alianza centrada en el desarrollo de estrategias de gestión de riesgos utilizando la experiencia y los conocimientos de la comunidad financiera y de seguros en general para abordar el riesgo oceánico y crear resiliencia en las regiones y comunidades que más lo necesitan.



- AXA se unió a la primera declaración de las aseguradoras del mundo sobre seguros marinos sostenibles, que prohíbe la llamada “pesca ilegal, no declarada y no reglamentada (INDNR)”, y desarrollada conjuntamente por los Principios de las Naciones Unidas para el Seguro Sostenible y la ONG Oceana.

ACTIVIDAD ASEGURADORA

Gobierno

Los riesgos y oportunidades ESG relacionados con los seguros también se benefician de un gobierno específico, en particular el comité de suscripción del Grupo AXA, que define las restricciones de suscripción.

El equipo de Responsabilidad Corporativa del Grupo AXA proporciona un puente con la gobernanza relacionada con las inversiones responsables. Además, un equipo de Risk Management analiza los riesgos emergentes a través de un marco específico, herramientas y red local. Estos riesgos, que a menudo se relacionan con problemas ESG a largo plazo, son monitoreados y su impacto potencial evaluado dentro de un marco de mapeo de riesgos (regulatorio y legal, ambiental, socio y político, económico y financiero, médico y tecnológico).

Restricciones de suscripción

AXA cree que es inconsistente apoyar comercialmente a las industrias de las cuales se ha desligado. Por lo tanto, AXA también restringe la cobertura de seguro para los activos relacionados con las arenas petrolíferas y del carbón (así como para las otras industrias mencionadas en la sección anterior y la perforación ártica). Desde 2017, las restricciones de suscripción prohíben las coberturas de propiedad y construcción para minas de carbón, plantas de carbón, lugares de extracción de arenas petrolíferas o tuberías asociadas. En noviembre de 2019, AXA fortaleció significativamente estas restricciones al agregar unas nuevas relacionadas con el carbón a nivel suscripción, reflejando los criterios de desinversión.

Además de reorientar su estrategia de inversión, el Grupo AXA busca minimizar su impacto indirecto en el medioambiente, ofreciendo soluciones de seguros que promuevan un comportamiento respetuoso con el planeta.

Este esfuerzo se extiende a AXA Seguros Generales, que, como el resto de las entidades, busca cada día contribuir a la mejora del medioambiente. Este esfuerzo se extiende también a su red de proveedores, que se adhieren al código deontológico cuando comienzan a trabajar con la compañía. Este incluye algunos principios sobre el medioambiente, como adoptar iniciativas que favorezcan las prácticas medioambientales responsables y las que ayuden al desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el entorno. En este sentido, en los talleres se fomenta la reparación frente a la sustitución de piezas, reduciendo los residuos y mejorando el impacto medioambiental y es un imperativo utilizar pinturas con base de agua.

OPERACIONES PROPIAS

Como parte de la evaluación de riesgos de sostenibilidad de AXA, los impactos ambientales de sus operaciones se han identificado como uno de los riesgos a mitigar. Esto incluye principalmente las emisiones de carbono, así como el consumo de agua y papel. En respuesta a este riesgo, el Grupo AXA ha desarrollado una política y estrategia ambiental que cubre tanto los problemas comerciales como los operativos. La gestión de la huella ambiental de la aseguradora también contribuye a mejorar la ecoeficiencia operativa, especialmente a través del ahorro de costes en energía, combustible, viajes, papel y agua.

La política ambiental de AXA describe las áreas de enfoque clave y las prácticas esperadas para reducir sus impactos ambientales directos e indirectos. Como parte de esta política, AXA:

- Realiza un informe ambiental para medir y reducir el impacto de nuestras operaciones comerciales;
- Lleva a cabo un proceso de vigilancia para garantizar que se realiza una adecuada implementación en cada una de las entidades.
- Establece objetivos de desempeño ambiental para 2025.

Proceso de información ambiental y verificación

Aun cuando ni el Grupo AXA ni AXA Seguros Generales realizan actividades susceptibles de ocasionar un daño a la salud humana o al medioambiente, se toman medidas preventivas y correctivas para realizar una correcta gestión de la huella medioambiental.

La aseguradora implementó en 2002 un proceso de informe ambiental y políticas relacionadas. La gestión de la huella, de acuerdo con la Directiva de la UE sobre informes no financieros, es uno de los pilares de nuestra estrategia de RC.

Este proceso se basa en una herramienta de informes internos e implica la recopilación de información sobre el consumo y las emisiones de CO₂ de energía, viajes de negocios, flota de vehículos y consumo de papel, así como el consumo de agua y la gestión de residuos.

De cara al reporte de la información medioambiental, se ha seguido las directrices del Grupo AXA teniéndose en cuenta únicamente los centros de trabajo de más de 50 FTE's (empleados a tiempo completo), excluyéndose, por tanto, Tenerife y Palma de Mallorca. Adicionalmente, cabe mencionar que para el cálculo de los FTE's se están incluyendo trabajadores contratados por ETT y externos.

Para medir la huella ambiental, el equipo de Responsabilidad del Grupo AXA coordina una red de alrededor de 300 gerentes ambientales de las entidades locales. Esta red supervisa el progreso anual global en los objetivos de reducción, lo que ayuda a las entidades locales a evaluar sus propios planes de acción y objetivos. En este sentido, la gestión medioambiental de AXA Seguros Generales y AXA España se enmarca dentro de la gestión medioambiental del Grupo AXA.

Los datos del informe medioambiental son validados localmente por el director de Finanzas de las entidades, incluida AXA España. Además, el Grupo AXA realiza auditorías para garantizar la calidad de los datos y mide la eficiencia de los sistemas locales de gestión ambiental. En



2021, AXA España ha sido una de las entidades revisadas por un auditor externo, que verificó la robustez de los datos y procesos seguidos para la realización del informe medioambiental de 2020.

Finalización del periodo 2012-2020

El objetivo del Grupo AXA y de todas sus entidades para el periodo 2012-2020 era reducir las emisiones de CO2 por FTE en un -25%, desglosado en los siguientes objetivos secundarios:

- -35% de consumo de energía (kWh / FTE) - Alcances 1 y 2;
- -15% de viajes de negocios: flota de vehículos (km / FTE) - Alcance 1;
- -5% viajes de negocios: avión y tren (km / FTE) - Alcance 3;
- -45% papel de oficina (kg / FTE) - Alcance 3;
- -50% consumo de papel de marketing y distribución (kg / cliente) - Alcance 3.

El Grupo también había establecido dos objetivos ambientales que no están relacionados con las emisiones de carbono:

- -15% de consumo de agua;
- 95% del papel procedente de fuentes recicladas o sostenibles.

En España, estos objetivos no están diferenciadas por entidades, sino agrupados como AXA España.

Todos los objetivos para 2020 ya habían sido alcanzados ampliamente por AXA España antes del pasado año, debido a la implantación de importantes medidas en diversos ámbitos desde 2012: oficinas más eficientes, electricidad 100% renovable, implementación de la póliza digital, eliminación de impresoras y papeleras en los centros de trabajo, flota de vehículos más ecológica, política de viajes con impulso del uso del tren... De hecho, entre 2012 y 2019 AXA España había logrado una reducción del Total de Co2/FTE (principal indicador) del -54%, llegando al -84% final (2012-2020) por el impacto del covid-19.

Las medidas que se han implantado en España por parte de AXA Seguros Generales desde 2012 hecho que esta entidad cuente con uno de los mejores resultados medioambientales del Grupo AXA.

Neutralidad de emisiones

Además de reducir sus emisiones, desde 2018 AXA España se ha convertido en una entidad neutra de carbono. Para ello, AXA lleva a cabo un proyecto de reforestación en España para absorber el Co2 de la atmósfera y disminuir la huella de carbono mediante la creación de un ecosistema. Durante 2020 se absorbieron las 2.190 toneladas de Co2 emitidas por AXA España. Las emisiones generadas en 2020 también serán absorbidas durante el ejercicio 2021.

Análisis emisiones en 2020 por ítems de consumo

Energía

El consumo energético de AXA España en 2020 se redujo un -28%, pasando de 5.650 MWh a 4.052 MWh. Esta reducción equivale al consumo de 500 hogares españoles durante un año. En términos de Co2, este descenso del consumo se tradujo en una reducción de -18%, hasta las 407 T eq Co2.

Pese a que esta reducción de 2020 está relacionada con la crisis del COVID-19 y la menor tasa de ocupación de los edificios, aunque que se mantuvieron abiertos y en gran medida calefactados y acondicionados; la reducción del consumo energético de AXA España desde 2012 ha sido del -60% y la reducción de emisiones de Co2 del -81%, debido a los esfuerzos continuados por disminuir el consumo y utilizar fuentes menos contaminantes. La doble certificación LEED Platinum de su sede de Madrid o el hecho de utilizar el 100% de la electricidad renovable son dos claros ejemplos de esta doble actuación.

Viajes de trabajo (avión y tren)

Los viajes de trabajo disminuyeron un -82% entre 2019 y 2020, pasando de 7,3 millones de Km a tan solo 1,3 millones de km. En términos de Co2, la reducción fue similar, del -83%, hasta situarse en las 146 toneladas equivalentes de Co2. El contexto del COVID-19 tuvo un gran impacto en los viajes de trabajo de AXA España en 2020, con las restricciones para viajar que empezaron en el mes de febrero.

Flota de vehículos

La flota de AXA está formada por vehículos comerciales y de dirección. Las normas para calcular las emisiones de los vehículos están evolucionando con el despliegue de la norma WLTP. Los vehículos de la flota AXA a partir de 2020 se clasifican de acuerdo con esta nueva norma. En 2020, la distancia total recorrida por la flota de vehículos de AXA España fue de 3,2 millones de Km, un -63% menos con respecto a 2019. En términos de Co2 la reducción fue similar, del -61%, hasta las 345 toneladas. Al igual que sucedió con la energía y los viajes de trabajo, si bien la fuerte reducción de 2020 estuvo condicionada a la limitación de los desplazamientos por el Covid-19, la compañía ha ido implantando diversas iniciativas desde hace años que han hecho posible una reducción del -71% de 2012 a 2020. La última de ellas fue la elección en 2019 de un coche híbrido enchufable para la flota de dirección y la instalación de más de 50 postes para su carga.

Papel

El uso de papel de AXA se refiere al papel de oficina (medido por kg por empleado) y al papel para marketing y distribución (medido en kg por cliente). El consumo total de papel de oficina de AXA España fue de 1 Kg/TFE en 2020, frente a los 3 Kg/FTE de 2019 y los 14 kg/FTE de 2012, lo que representa unas reducciones del -71% y -94%, respectivamente, lo que demuestra que, más allá del fuerte impacto del covid-19, la compañía ha logrado una sustancial mejora debido a la puesta en marcha de numerosas medidas dentro de una cultura paperless (eliminación de impresoras y papeleras individuales; campañas de concienciación, reducción de las impresoras en red...).

En cuanto al papel utilizado para las comunicaciones a clientes, la progresiva implantación de la póliza digital entre los distribuidores, unida a la eliminación de las campañas de marketing en papel, han logrado que de 2012 a 2020 se haya reducido su consumo en un -79%, hasta situarse en 0,04kg/cliente. El covid-19 sirvió de acelerador de ese proceso de

digitalización de las comunicaciones con los clientes, produciéndose una reducción del -47% en 2020 frente a 2019.

Tanto el papel de oficina o como el de comunicaciones a clientes es de fuentes recicladas.

Consumo de agua

El consumo de agua de AXA España en 2020 fue de 12.626 m³, 3,85 m³/FTE, con una reducción del consumo del -44% por empleado. Como en el resto de los indicadores, la reducción se ha visto impactada positivamente por la no presencia de los empleados en los centros de trabajo desde mediados del mes de marzo.

Gestión de residuos

AXA España, al igual que el resto de las entidades del Grupo, contribuye a la reducción de residuos y a su clasificación para reciclaje. La reducción de algunos residuos, denominados sin clasificar, debería ser una prioridad porque no se reutilizan ni reciclan.

La cantidad de residuos sin clasificar de AXA España en 2020 fue de 33 toneladas, un -72% respecto al año anterior y un -89% frente a 2012.

Desde 2019 se han sustituido los cubiertos de plástico de un solo uso por cubiertos de metal o de madera; los envases de plástico se han cambiado por una opción más ecológica, reutilizable hasta 70 veces, y las bebidas se han dejado de servir en vasos de plástico para hacerlo en otros de cartón, menos contaminantes. Además, el 30% de las botellas de agua de las máquinas de vending se han sustituido por envases de brick, sostenibles y 100% reciclables. En la cafetería, también se han reducido el número de botellas de agua disponibles y se han instalado varias fuentes para evitar su consumo y se han regalado a los empleados una botella de cristal.

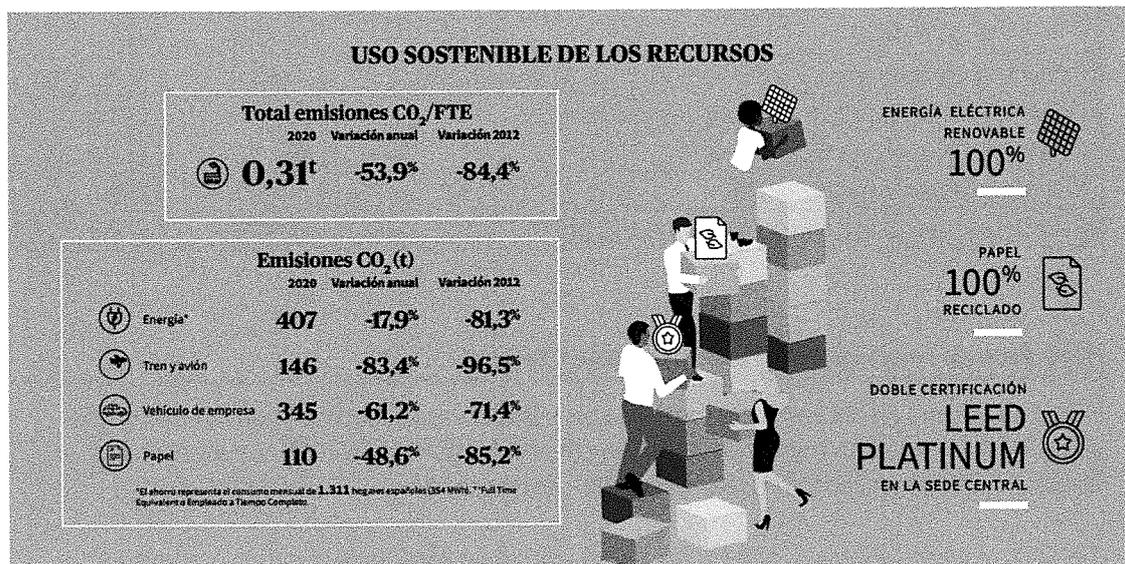
También desde 2019, AXA Seguros Generales lleva a cabo acciones para controlar el desperdicio de alimentos en la sede central de Madrid (único centro con servicio de comida) de la mano de la empresa de restauración.

El tratamiento del papel procedente de oficina en AXA Seguros Generales se realiza a través de una empresa externa para la destrucción confidencial de la documentación y se entrega a gestores finales, aplicándose procedimientos medioambientales óptimos para su valoración, reciclado o eliminación.

En cuanto a los residuos sólidos urbanos, en el edificio de la sede central, la entidad tiene contratado un gestor de residuos que se encarga de su recogida. En la Plaza de la Pau (Cornellá), la propiedad del edificio tiene contratada la recogida de residuos por parte de un gestor externo. En el resto de los centros de trabajo, los residuos son depositados en contenedores situados en la vía pública, habilitados por los ayuntamientos de cada ciudad.

Por otro lado, la cantidad invertida por AXA Seguros Generales para riesgos ambientales en 2020 ha sido de 17.736,04 euros, que corresponden a los gastos por recogida de papel y cartón, así como a la retirada de residuos en la sede central.

Debido a la naturaleza de AXA Seguros Generales no se producen emisiones significativas de NO_x, SO_x y partículas. Asimismo, las operaciones de AXA Seguros Generales no generan derrames, vertidos, contaminación acústica o lumínica relevantes. Por ello, AXA no tiene asignada ninguna provisión o garantía para riesgos ambientales.



Objetivos de rendimiento 2019-2025 GRUPO AXA

A medida que sus objetivos para 2020 estaban llegando a su fin, el Grupo AXA ha venido trabajando para desplegar nuevos objetivos para 2025 tomando el año 2019 como base. Al iniciar este nuevo ciclo, AXA se propone continuar sus esfuerzos por reducir la huella de sus operaciones en todos los "Ámbitos" de sus emisiones de gases de efecto invernadero¹:

- **Ámbito 1:** emisiones relacionadas con el consumo de combustible en los centros de AXA (gasóleo, etc.), así como de su flota de vehículos.
- **Ámbito 2:** emisiones a partir de energía comprada (principalmente, la electricidad que se consume en los edificios de AXA);
- **Ámbito 3:** emisiones derivadas de los viajes de trabajo y de su actividad digital. Las emisiones relacionadas con el consumo de papel, de las que se hacía seguimiento hasta 2020, han devenido menos significativas y han quedado excluidas de los nuevos objetivos.

Estos nuevos objetivos se basan en el enfoque promovido por la iniciativa SBTi (Metas Basadas en la Ciencia), a la que AXA se sumó en 2015. Según la SBTi, los objetivos adoptados por las empresas con el fin de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero se consideran "basados en la ciencia" si son acordes con las últimas expectativas de la ciencia climática con respecto a que las empresas cumplan los objetivos del acuerdo de París para limitar el calentamiento global a algo menos de 2°C en comparación con los niveles preindustriales.

Más específicamente, AXA escogió el "Enfoque sectorial de la descarbonización" para conseguir los objetivos 2019-2025, que se presentaron a la SBTi del modo siguiente:

	Unidades	Objetivo 2025/2019
Reducción de las emisiones de CO ₂ de AXA	tCO ₂ eq	-25%
Energía	tCO ₂ eq	-35%
Flotas	tCO ₂ eq	-20%

¹ Definidas por el "Protocolo de Gases de Efecto Invernadero": www.ghgprotocol.org

Viajes trabajo	tCO2 eq	-18%
Reducir consumo energía (en términos absolutos KWh) en -10%.	KWh	-10%
Conseguir 100% electricidad renovable para 2025	%	100%
Reducir residuos no clasificados por FTE	kg/FTE	-10%
Reducir consumo de agua por FTE	m3/FTE	-10%
Reducir consumo papel de oficina y marketing por FTE	kg/FTE	-20%

Objetivos de rendimiento 2019-2025 AXA ESPAÑA

Pese a ser es una de las entidades que más ha reducido su huella medioambiental desde 2012, AXA España se ha marcado unos ambiciosos objetivos para 2025 que ayuden a la consecución de las metas medioambientales del Grupo AXA.

Para lograr estos objetivos, AXA España ha diseñado un plan de acción que contempla diversas medidas a corto y medio plazo y un seguimiento anual de los principales KPIs.

Entidad	Energía	Flota	Viajes	Total	Marketing	Oficina	Residuos	
	emisiones	coche	trabajo		Papel	Papel	sin	clasificar
	tCO2	tCO2	tCO2	objetivo	kg/FTE	kg/FTE	m3/FTE	kg/FTE
AXA España	-15%	-19%	-17%	-14%	-20%	-20%	-11%	-10%

Impacto medioambiental relacionado con el uso de equipos digitales

Las actividades de AXA se han vuelto cada vez más digitales en los últimos años. La crisis de la COVID-19 no ha hecho sino acelerar la transformación de la manera de trabajar, con la mayoría de los empleados y empleadas teletrabajando a tiempo completo o parcial en todo el mundo. Sin embargo, está demostrado que las actividades digitales tienen una gran huella medioambiental en virtud del uso extensivo de energía y materias primas para construir unos dispositivos cada vez más sofisticados.

Por este motivo, en 2020 el Grupo AXA lanzó el programa "Sostenibilidad Digital". Este programa se propone medir la huella de carbono de las actividades digitales de AXA, teniendo en cuenta todos los aspectos (uso, equipos, centros de datos y servicios) de manera holística. Este programa ha supuesto la participación de todas las entidades de AXA y la difusión por primera vez del impacto digital de AXA.

Reducir la huella medioambiental de las actividades digitales de AXA pasa por monitorizar el consumo de energía de sus actividades de IT, así como sus necesidades de equipamiento. Por esa razón, el programa de sostenibilidad digital comprende los siguientes pasos:



- Introducir la Estrategia de Sostenibilidad Digital en todas las entidades
- Desarrollar una cultura digital sostenible en AXA
- Medir el impacto medioambiental del Sistema de Información con un cómputo del carbono a lo largo de todo el ciclo útil.
- Construir un Sistema de Información sostenible integrando el requisito de la sobriedad en la práctica arquitectónica, la gestión de datos, el desarrollo, etc.
- Colaborar con clientes, proveedores, socios e instituciones en pos de soluciones y servicios sostenibles a través de grupos de trabajo o de la investigación.

La huella digital del Grupo AXA en 2020 ha sido de 35.207 t eq CO₂. Esta huella se divide en cuatro categorías principales:

- 32.725 MWh correspondientes a 2.499 t eq CO₂ por el consumo de electricidad de los servidores directamente utilizados y operados por AXA en sus centros de datos de todo el mundo.
- 10.603 MWh correspondientes a 4.161 t eq CO₂ vinculadas al consumo de electricidad de los terminales utilizados por los empleados y los proveedores de servicios implicados en las operaciones de AXA (ordenadores, pantallas, teléfonos móviles). El método de cálculo se basa en inventarios internos y en datos del fabricante.
- 16.895 t eq CO₂ proceden de las compras de equipos digitales realizadas por AXA (contenido de carbono relacionado con la producción de los equipos).
- 3.711 t eq CO₂ guardan relación con las compras de servicios digitales por parte de AXA (computación en la nube).

Además, AXA continúa garantizando el cumplimiento de la Directiva 2012/19/UE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), por ejemplo, ampliando la vida útil de equipos de TI y promoviendo la utilización de equipos actualizados (en AXA España la vida útil de los portátiles es de 5 años y la de los móviles de 2 años). Durante 2020 también se fomentó la economía circular a través de su campaña en apoyo a la Green Tech, mediante la cual se renovaron y limpiaron un total de 1.400 ordenadores y pantallas, de la plantilla AXA España, que a través de AXA de Todo Corazón se donaron a 44 ONGs.

Economía circular y prevención de gestión de residuos

Para la elaboración de las tablas que se presentan a continuación, se han desagregado los datos para facilitar exclusivamente la información de AXA Seguros Generales.

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	Unidad	2020
PAPEL DE OFICINA	T	2,35
TONERS Y CARTUCHOS DE IMPRESORA USADOS	T	0,08
RESIDUOS SOLIDOS URBANOS LER 200301	T	22,08
TOTAL	T	24,51

En cuanto al cálculo de los residuos, en la sede central se realiza una estimación en la que se tiene en cuenta el número total de FTE en el edificio y se prorroga por el número de FTE de AXA Seguros Generales. En el resto de los centros de trabajo, se estima una cantidad de residuos diarios en función de los FTE que hay en cada uno de ellos y para obtener la parte correspondiente a AXA Seguros Generales se prorroga el total de residuos por el número de FTE de esta entidad.

DESTINO DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	Unidad	2020
Reutilización	T	0,08
Reciclaje	T	2,35
Vertedero	T	22,08

Recursos dedicados en la prevención de riesgos ambientales:

	2020
Recogida de residuos Emilio Vargas	12.235,88
Recogida de papel para destrucción y reciclaje	5.500,16
Instalación cargadores eléctricos	60.763,16
Auditoría energética	7.639,36

Uso sostenible de los recursos

CONSUMO DE AGUA	Unidades	2020
Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua	m3	9.109,16
		9.109,16

Para calcular el consumo de agua se prorroga el consumo total de todos los edificios por el número de FTE.

Consumo de materiales:

CONSUMO DE MATERIALES	Tipo/Origen	Unidad	2020
Papel reciclado	Reciclado	T	1,78
Papel con certificado forestal	Renovado	T	81,24
Toners y cartuchos de impresora		T	0,08

Consumo de combustibles:

Consumo de Combustibles convencionales	Unidades	2020	2020 (GJ)
Gasolina	litros	215,22	7,05
Gasolina (vehículos particulares uso laboral)	litros	2.207,00	72,32
Diesel/ Gasoil	litros	107.535,83	3.859,58
Diesel/ Gasoil (vehículos particulares uso laboral)	litros	10.258,02	368,17
Gas natural	m3	79.647,54	2.871,32
			7.178,44

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA	2020 (GJ)
Consumo de energía directa de fuentes no renovables	7.178,44
Consumo de energía directa de fuentes renovables	-
	7.178,44

El consumo de energía incluye el consumo de combustible diésel/gasoil de vehículos particulares con uso laboral.

CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA	2020 (GJ)
Consumo directo de energía	7.178,44
Consumo indirecto de energía	6.257,45
	13.435,89

Desglose del consumo total de energía	2020 (GJ)
Consumo de energía de fuentes no renovables	8.264,23
Consumo de energía de fuentes renovables	5.171,67
	13.435,89

Consumo de electricidad adquirida de terceros	Origen (Renovable/No renovable)	País	Unidades	2020	2020 (GJ)
Emilio Vargas - Madrid	Renovable	España	kWh	844.071,23	3.038,66
Arequipa - Madrid	Renovable	España	kWh	63.018,00	226,86
Arequipa - Madrid (*)	No renovable	España	kWh	37.445,51	134,80
Plaza de la Pau - Cornellà	Renovable	España	kWh	186.060,00	669,82
Plaza de la Pau - Cornellà (*)	No renovable	España	kWh	237.071,71	853,46
Jacinto Benavente - Valencia	Renovable	España	kWh	97.748,00	351,89
Plaza America - Vigo	Renovable	España	kWh	55.215,00	198,77
Manuel Siurot - Sevilla	Renovable	España	kWh	54.986,00	197,95
Miribilla - Bilbao (*)	Renovable	España	kWh	75.598,00	272,15
Miribilla - Bilbao	No renovable	España	kWh	27.090,02	97,52
Alameda de Urquijo - Bilbao	Renovable	España	kWh	59.878,42	215,56
					6.257,45

* No gestionado por AXA

EMISIONES DE GEI	Unidades	2019	2020	% Variación
EMISIONES ALCANCE 1	tCO2eq	824,9	481,1	-41,7%
EMISIONES ALCANCE 2	tCO2eq	93,8	78	-16,8%
EMISIONES ALCANCE 3 (Opcional)	tCO2eq	831,1	223,9	-73,1%
		1.749,8	783,00	-55,3%

Para el cálculo de las emisiones se ha seguido la metodología del Grupo AXA.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

La protección de la biodiversidad y el medioambiente es uno de los pilares de la estrategia del Grupo AXA y de AXA Seguros Generales. En España, la labor en este ámbito se lleva a cabo por la Fundación AXA, la asociación de voluntariado AXA de Todo Corazón y el fondo para la investigación AXA Research Fund.

4. SOCIEDAD

AXA es una compañía responsable, involucrada con las comunidades en las que opera y comprometida con el progreso de la sociedad, protegiendo lo que más importa. En España, esta meta la desarrolla fundamentalmente a través de la Fundación AXA, que capitaliza las principales líneas de actuación de apoyo a la sociedad. AXA de Todo Corazón complementa las actividades de la Fundación AXA, promoviendo el voluntariado corporativo y los proyectos humanitarios; mientras que la iniciativa mundial, AXA Research Fund permite una mirada de optimismo al futuro a través de la apuesta por la investigación de soluciones a los grandes retos que nos afectan.

3.866.644 euros es la cantidad aportada por AXA España a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro (en este ejercicio el importe corresponde íntegramente a AXA Seguros Generales), principalmente destinados a la Fundación AXA, AXA de Todo Corazón y el Plan ADOP.

Además de la contribución a Fundación AXA y AXA de Todo Corazón, AXA Seguros Generales forma parte de ICEA y UNESPA, entidades sectoriales de seguros, así como de la Cámara Franco-Española de Comercio, de la Chambre de Commerce de Barcelona, de la Asociación Diálogo y de la Asociación Española de Fundaciones. El importe total de las cuotas de estas entidades en 2020 ascendió a 2.282.948 euros.

LA PREVENCIÓN, EJE CENTRAL DE LA FUNDACIÓN AXA

Constituida en 1998, la Fundación AXA aprovecha sus recursos y amplio conocimiento sobre riesgos para centrar sus actividades en cuatro ámbitos fundamentales:

- Prevención y Salud
- Cambio climático
- Protección, patrimonio y cultura
- Foro de debate
- Apoyo a la discapacidad



Fundación AXA en cifras

55 eventos presenciales
95 eventos virtuales
1 M beneficiarios impactados
3,27M€

Patronato

Presidenta: Olga Sanchez

Presidente de Honor: Jean-Paul Rignault

Vicepresidentes: Luis Sáez de Jáuregui y Juan Manuel Castro

Director General: Josep Alfonso

Patronos:

Mariano Barbacid; Josep Brugada; Mariano Bardavío; Manuel Campo Vidal; Enrique Cornejo; Ulrike Decoene; Mónica Deza; Pilar Gómez-Acebo; Joaquín Araújo; Ana María Ruiz-Tagle.

Secretario: Jose Manuel Romero

Vicesecretaria: Mar Sánchez

Prevención y Salud

Salvar vidas en las carreteras junto a Ponle Freno

Como socio estratégico de la plataforma Ponle Freno, del Grupo Atresmedia, la Fundación AXA participó activamente en todas y cada una de las iniciativas llevadas a cabo en 2020 para reducir los accidentes de tráfico y salvar vidas en la carretera. Lógicamente, el coronavirus también marcó la temática de las campañas de prevención, la disputa de las carreras Ponle Freno y la ceremonia de entrega de los Premios Ponle Freno.

Campañas de prevención

Ponle Freno estrenó en 2020 dos campañas de prevención relacionadas con el coronavirus. La primera, lanzada durante los meses de confinamiento, se centró en los colectivos esenciales que seguían desplazándose por nuestras carreteras (policías, transportistas, ambulancias...) para pedirles que extremasen la precaución.

La segunda se emitió con el inicio de la 'nueva normalidad' para pedir a los conductores que, tras un periodo largo sin utilizar el coche, volvieran a conducir con el máximo cuidado, revisando el estado del vehículo y adoptando unos buenos hábitos al volante.

Junto a estas dos nuevas campañas, Ponle Freno continuó un año más con la tradicional campaña de denuncia de señales y carreteras en mal estado durante el pasado verano. La acción, que cumplió su VI edición, contabilizó 318 denuncias recibidas y tramitadas.

Jornadas 3.0

Precisamente las Jornadas 3.0 del Centro de Estudios Ponle Freno-AXA analizaron el impacto de la desescalada en la seguridad vial. Las implicaciones del confinamiento en la conducción, el papel del transporte público o la influencia del teletrabajo en la movilidad fueron algunas de las cuestiones tratadas en unas jornadas moderadas por el presentador de Antena 3 y embajador de las carreras Ponle Freno, Manu Sánchez, y que contaron con la participación del director general de Tráfico, Pere Navarro; así como de Josep Alfonso, director general de la Fundación AXA y del Centro de Estudios Ponle Freno-AXA; Federico Jiménez de Parga, coordinador general de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid; Ramón Ledesma, asesor de



PONS Seguridad Vial; y Francisco Alonso, director del INTRAS.

Centro de Estudios Ponle Freno-AXA

Además de la realización de las Jornadas 3.0, desde el Centro de Estudios Ponle Freno-AXA se impulsaron la elaboración de un decálogo para la conducción tras la desescalada y un estudio sobre el conocimiento de la normativa sobre los vehículos de movilidad personal (VMP).

Decálogo para la desescalada

En contra de lo que podría pensarse, en ocasiones un vehículo parado sufre un mayor deterioro que cuando se hace un uso constante de él. Elementos como la batería, los neumáticos, los conductos de refrigerante y de combustible, y un sinfín de juntas pueden deteriorarse con el paso del tiempo hasta el punto de constituir un problema de fiabilidad y un peligro para la seguridad.

Por esta razón y para prevenir posibles consecuencias a la hora de volver a retomar el uso del coche tras el confinamiento, el Centro de Estudios Ponle Freno-Axa de Seguridad Vial elaboró un decálogo de medidas y consideraciones que se deberían observar antes de volver a utilizar el vehículo.

Estudio sobre el conocimiento de las normas de uso de los VMP

A principios de marzo, tres meses después de que la Dirección General de Tráfico (DGT) publicase una instrucción transitoria sobre los vehículos de movilidad personal (VMP), el Centro de Estudios Ponle Freno-AXA quiso pulsar el grado de conocimiento que se tiene sobre ella en los aspectos más relevantes.

El estudio reveló que las cuestiones más peligrosas que regula la instrucción desde el punto de vista de seguridad vial son las menos conocidas, especialmente entre los más jóvenes. Así, por ejemplo, uno de cada cuatro encuestados cree que pueden circular dos personas en un VMP, porcentaje que se incrementa hasta el 47% entre los jóvenes de 15 a 24 años.

35.000 personas corren por la seguridad vial

Pese a que en febrero se presentaba el Circuito de Carreras Ponle Freno 2020 con la incorporación de una nueva ciudad, Zaragoza, que ampliaba el número de pruebas a siete, el estallido de la pandemia del coronavirus truncó la posibilidad de disputar ninguna prueba presencial. Sin embargo, ni Fundación AXA ni Ponle Freno se dieron por vencidos y sustituyeron dichas pruebas por dos carreras virtuales, que tuvieron un éxito de participación sin precedentes, con 35.000 participantes entre ambas carreras.

De esta forma, la marea Ponle Freno se difundió por todos y cada uno de los rincones de España, con corredores ya curtidos en carreras Ponle Freno con otros que lo hacían por primera vez gracias a este formato virtual.

La primera prueba se disputó en el mes de junio y la segunda tuvo lugar en diciembre. Como siempre, todo el dinero recaudado, que ascendió a 150.000 euros, se destinó a causas relacionadas con las víctimas de accidentes de tráfico.

La recaudación de la primera prueba, en homenaje al doctor Jesús Vaquero, fallecido el pasado año, se otorgó a la Fundación para la Investigación Biomédica del Hospital Universitario Puerta de Hierro-Majadahonda, y concretamente al ensayo clínico de lesiones medulares que lideró el doctor Vaquero como jefe de Servicio de Neurología del citado hospital durante 20 años. Referente mundial y pionero de este tratamiento, Vaquero junto a su equipo han conseguido tratar a lesionados de medula espinal con sus propias células, lo que ha demostrado mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Los fondos recaudados en la segunda carrera virtual se destinaron a tres proyectos: el



programa de ocio y tiempo libre para personas accidentadas de tráfico en los hospitales de Palma, de COCEMFE Las Palmas; la campaña GAME OVER para la prevención de accidentes en jóvenes en centros educativos de Cataluña, del Instituto Guttman; y Muévete con Willy, una herramienta educativa basada en la gamificación para favorecer el aprendizaje de los jóvenes en cuanto al conocimiento y prevención en la seguridad vial, de ASPAYM.

Premios Ponle Freno

El Senado volvió a acoger la entrega de los XII Premios Ponle Freno, que cada año reconocen la labor de ciudadanos, empresas privadas e instituciones públicas a favor de la seguridad vial.

- ▣ **Premio AXA Innovación y desarrollo en la seguridad Vial:** El asiento salvavidas de E-Rescue
- ▣ **Premio Mejor acción en seguridad vial:** Campaña 'La seguridad vial empieza por una buena visión', de Essilor España
- ▣ **Premio Mejor iniciativa de seguridad vial laboral:** Programa de seguridad en flota, de PepsiCO
- ▣ **Premio Ponle Freno Junior:** Concurso a la mejor falla escolar sobre seguridad vial, de Moll Autos
- ▣ **Premio Trayectoria en seguridad vial:** Antonio Rodríguez Núñez, sargento 1º de la agrupación de Tráfico de La Guardia Civil
- ▣ **Premio Ciudadano Ponle Freno:** 'Una Mañana Fría', de Rosi y Raquel Troyano

Impulsar la investigación y la prevención médica a través de Constantes y Vitales

Uno de los aspectos que ha quedado de manifiesto a raíz de la pandemia del coronavirus ha sido el papel vital que juega la ciencia en el desarrollo de la sociedad en concreto y en salvar vidas en particular. Lograr una vacuna -varias en realidad- un año antes de que se iniciará la propagación del virus ha sido un hito histórico, jamás conocido, y que subraya la importancia del apoyo a la investigación.

Objetivo 2%. Más de 920.000 firmas de apoyo

En este contexto, Constantes y Vitales, iniciativa lanzada por Fundación AXA y Atresmedia, ha llevado a cabo una de las campañas de movilización ciudadana más importante en España para pedir un gran pacto de todos los partidos políticos que eleve la inversión pública en Ciencia al 2% del PIB. En la actualidad, la inversión pública en España se sitúa en un 1,24% frente al 2,12% en la Unión Europea (UE).

Gracias a una intensa campaña de comunicación, con los testimonios de importantes científicos, y al apoyo de todos los programas de información de Atresmedia, la campaña del 2% ha logrado casi un millón de firmas, poniendo de manifiesto la importancia que nuestra sociedad le otorga a la ciencia.

Conversaciones Constantes y Vitales

Precisamente, el inicio de esta gran campaña coincidió con la puesta en marcha de una nueva iniciativa, llamada 'Conversaciones Constantes y Vitales', que en su primera edición contaron con la presencia del ministro de Ciencia e Innovación, Pedro Duque, y de la profesora de investigación del CSIC, Ángela Nieto, bajo la moderación de la periodista y embajadora de Constantes y Vitales, Mamen Mendizábal.

La segunda edición de estas Conversaciones Constantes y Vitales ha tenido lugar ya en 2021 y se han centrado en la vacunación del covid-19. Moderada nuevamente por Mamen Mendizábal, se debatieron diversos aspectos sobre las vacunas con los testimonios de la directora de la Agencia Española del Medicamento, María Jesús Lamas, la codirectora del laboratorio de Coronavirus del CNB-CSIC, Isabel Sola, y del profesor de Oncología Molecular del CNIO y patrono de la Fundación AXA, Mariano Barbacid.

En paralelo a esta iniciativa 'Objetivo 2%', la Fundación AXA se ha unido también al Pacto por la Ciencia y la Innovación promovido por el Ministerio de Ciencia e Innovación con tres ejes: lograr una financiación acorde con las prioridades del país; autonomía y coordinación de las entidades financiadoras de I+D+I; y la incorporación, recuperación y consolidación del talento científico e innovador.

El bienestar mental, más importante que nunca

Con el objetivo de trasladar a la población la importancia de cuidar la salud mental, en un momento especialmente complicado por el coronavirus, Constantes y Vitales lanzó una campaña para poner en valor unos hábitos de vida saludables. Siguiendo el lema Mens Sana in Corpore Sano, la campaña nos muestra que, a través del ejercicio diario, una buena alimentación y el descanso adecuado, se consigue el equilibrio perfecto para tener una buena salud física y mental.

La necesidad de esta campaña se acentuó con las conclusiones de un macro estudio paneuropeo, realizado por el Grupo AXA, que alertaba que el número de españoles que se sienten mal o muy mal emocionalmente se había triplicado por la pandemia.

En esta misma línea, la Fundación AXA, en colaboración con el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, editó un decálogo para una salida eficaz del confinamiento como consecuencia del covid-19. Junto a la guía, la Fundación AXA organizó un encuentro digital para analizar la vida en España en tiempos de covid-19.

Premios Constantes y Vitales

En 2020 los Premios Constantes y Vitales celebraron su VI edición, consolidándose como un referente de la comunidad científica en su vocación de potenciar, poner en valor, apoyar y fortalecer la labor investigadora de los científicos españoles en el ámbito de la biomedicina y las campañas de prevención en salud. Un año más, los premios dotan con 100.000 euros al joven talento en investigación biomédica.

Ganadores 2020

▣ **'Llámallo cáncer' de la AECC**, premio 'Mejor campaña de divulgación en prevención médica'.

▣ **Nuria Montserrat**, premio 'Mejor publicación biomédica del año'.

▣ **Borja Ibáñez Cabeza**, premio 'Joven talento en Investigación Biomédica'.

▣ **Francisco Martínez Mojica**, premio 'Trayectoria científica en investigación biomédica'.

Homenaje a pacientes, familias y personal sanitario en el Día del Niño Hospitalizado

La sexta edición del Día del Niño Hospitalizado, que organiza la Fundación Atresmedia, también se vio condicionada por las circunstancias de aislamiento por el COVID19, celebrándose de una manera virtual para respetar la delicada situación de atravesaban los hospitales.



En este contexto, la Fundación AXA se quiso sumar a esta iniciativa para rendir homenaje a los niños y niñas que se recuperan de un proceso oncológico, a sus familias -que los apoyan a lo largo de todo el proceso- al personal sanitario que los tratan y, de manera excepcional, a todos los profesionales sanitarios de nuestro país, cuya labor a lo largo de toda esta pandemia nunca podremos agradecer suficientemente.

CAMBIO CLIMÁTICO

La protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático también ocupan un espacio importante en la Fundación AXA. Desde hace más de diez años organiza, junto a la editorial Lunweg, diversas exposiciones fotográficas de gran tamaño y calidad que se exponen de manera gratuita en lugares emblemáticos de España (Parque de El Retiro de Madrid, el Puente Colgante de Bilbao...). Su meta es concienciar sobre la importancia y la necesidad imperiosa de cuidar el planeta.

En 2020, a pesar de las limitaciones por el coronavirus, se han podido realizar dos exposiciones fotográficas comisariadas por el naturalista Joaquín Araújo.

Cambio Climático: “Cómo evitar un colapso total”

El Retiro de Madrid acogió en el mes de octubre una nueva exposición en que se recogían las claves del cambio climático, abordando la evolución del clima y la fragilidad de los paisajes y de la vida en determinadas zonas del planeta. La muestra también incluía algunas de las medidas que se están tomando para frenar el impacto de estos cambios.

De esta forma, la exposición era toda una llamada de atención sobre lo que está sucediendo en nuestro planeta y la importancia de la implicación de todos para remediar, en la medida de nuestras posibilidades, la catástrofe climática.

Salvemos los Bosques

Tras su paso por Madrid y Granada en 2019, la ciudad de Valencia acogió el pasado año la muestra Salvemos los Bosques, en la se destaca la importancia que cada pequeño gesto puede tener en la protección de las zonas boscosas y en la prevención de incendios para la conservación del entorno natural y el futuro del planeta.

Asimismo, tanto la exposición ‘Salvemos los Bosques’ como ‘Reservas de la Biosfera’ se digitalizaron para poder contemplarse a través de la web de la Fundación AXA.

Además de estas exposiciones fotográficas, la Fundación AXA organizó, junto al Foro Next, un diálogo entre Joaquín Araujo y el periodista Manuel Campo Vidal para alertar que la emergencia climática sigue más activa que nunca y que, entre todos, gobiernos, empresas y ciudadanos, tenemos que sumar para evitar el colapso del planeta.

Protección, patrimonio y cultura

La Fundación AXA tiene la firme creencia de que el arte, la cultura y el patrimonio histórico ayudan a construir una sociedad mejor. En 2020, son muchas las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Renovación del convenio de colaboración con el Museo del Prado

En un año muy complicado para los museos debido al coronavirus, la Fundación AXA, la entidad con más antigüedad en su compromiso con el Museo del Prado, renovó el acuerdo como miembro benefactor del programa de Grandes Exposiciones del Museo del Prado hasta 2024.

En los más de 20 años de colaboración, la Fundación AXA ha contribuido a la realización más de una veintena de exposiciones. Entre ellas, “Turner y los Maestros”; “El Último Rafael”; “Velázquez y la familia de Felipe IV”; “Goya en Madrid” o la última de ellas “Invitadas”, celebrada en 2020.

“Invitadas”, la exposición que devuelve el lugar que corresponde a las mujeres

Siguiendo la estela iniciada hace ahora cuatro años con la primera exposición dedicada a una mujer pintora: Clara Peeters (y en la que la Fundación AXA también tuvo el honor de participar), el Prado retoma el testigo de la visibilización de la mujer en las artes plásticas desde un rol activo, más allá de su tradicional papel como figurinista.

“Invitadas. Fragmentos sobre mujeres ideología y artes plásticas en España (1833-1931)” es un título redondo, porque eso es lo que han sido hasta no hace mucho las mujeres en el arte: invitadas: ayudantas anónimas, copistas, fotógrafas o pintoras de flores y de bodegones, único género que se les permitía por no considerarse una amenaza a los hombres.

Planeta y Fundación AXA renuevan su alianza en el 25 aniversario del Premio Fernando Lara

Coincidiendo con la celebración de la vigesimoquinta edición del galardón Fernando Lara, la Fundación AXA volvió a reafirmar su compromiso con el desarrollo y fomento de la cultura con la renovación de su alianza con el Grupo Planeta, que se inició hace más de una década.

Este año, el premio recayó en el escritor Gonzalo Giner por su novela “La bruma verde”, una trepidante aventura, un conmovedor alegato ecologista, un canto al conservacionismo y una gran historia de amor en la legendaria selva africana.

Foro de debate

Educar en valores de la mano de Lo Que De Verdad Importa

Un año más, la Fundación AXA también apoyó la celebración de los Congresos LQDV, que también tuvieron que reinventarse a causa del covid-19. Pese a que únicamente se pudo celebrar uno de estos congresos de forma presencial, en Madrid, y con aforo limitado, estas charlas tuvieron más audiencia que nunca gracias a su difusión digital. Los cuatro congresos plenamente online (Granada, Asturias-Bilbao, Málaga-Sevilla y Valencia) más el congreso híbrido de Madrid lograron llegar a más de 45.000 personas.

Importancia y el impacto del periodismo y los medios de comunicación en la sociedad

El pasado año supuso el inicio del proyecto “Periodismo 2030”, iniciativa dirigida a analizar el presente y futuro de la información en España, lanzada por los periodistas Fernando Jáuregui y Sergio Martín junto a la Fundación AXA. La iniciativa cuenta, además, con el apoyo de la Asociación de la Prensa de Madrid, de varias universidades y de la Agencia de las Naciones Unidas para la Formación, UNITAR-ONU.

Además de impulsar la reflexión sobre diversas cuestiones que preocupan a los profesionales de la información mediante más de una veintena de debates virtuales y semipresenciales, “Periodismo 2030” llevó a cabo una macroencuesta, a más de 4.000 personas, para conocer la opinión de los españoles sobre los medios de comunicación, la actuación de los periodistas y los hábitos de consumo de información de los ciudadanos



El futuro de las pensiones. Reflexiones sobre el Pacto de Toledo

De la mano de Foro Next, la Fundación AXA quiso abordar uno de los retos más importantes a los que se enfrenta España: el futuro de las pensiones. El evento contó con la presencia de la presidenta de la comisión del Pacto de Toledo del Congreso de los Diputados, Magdalena Valerio, y el vicepresidente de la Fundación AXA, Luis Sáez de Jáuregui y el periodista Manuel Campo Vidal.

Valerio incidió en la necesidad de un fuerte incremento de la inmigración para mantener las pensiones. En esa misma línea Sáez de Jáuregui destacó que, sin la inmigración el actual envejecimiento de la población española se acentuaría todavía más.

Apoyo a la discapacidad

El apoyo al deporte adaptado es una gran responsabilidad para la Fundación AXA, así como un pilar fundamental dentro de la estrategia de diversidad de AXA Seguros. Ambas entidades canalizan este apoyo a través de diferentes iniciativas.

Apoyo al deporte paralímpico

De la mano del Comité Paralímpico Español, la Fundación AXA puso en marcha en 2010 el Equipo AXA de Promesas Paralímpicas de Natación. Su objetivo es conseguir un alto nivel de rendimiento de los nadadores seleccionados a medio y largo plazo, mediante planes técnicos de formación y especialización, asistencia a competiciones nacionales e internacionales y apoyo a los entrenadores y clubes, con la mirada puesta en los Juegos Paralímpicos de Tokio 2020, aplazados a 2021 por el Covid-19.

Las diversas actividades que se desarrollan pretenden ayudar a que el Equipo AXA de Promesas Paralímpicas de Natación sirva de paso previo a los deportistas para incorporarse al Plan ADOP y formar parte del Equipo Paralímpico Español en futuras competiciones internacionales. De aquí han salido jóvenes y grandes estrellas de la natación, como Núria Marquès, quien desde 2019 se ha convertido además en la embajadora de la marca AXA.

Para seleccionar a estos futuros campeones, cada año la Fundación AXA organiza el Campeonato AXA de Promesas Paralímpicas de Natación. En 2020, el coruñés Jacobo Garrido repitió el triunfo de 2019 en un campeonato que congregó a 150 niños con discapacidad menores de 18 años en Valdemoro. La segunda posición la ocupó la almeriense de origen ucraniano **Anastasiya Dmytriv** quien, con sólo once años, se convirtió en la revelación de la competición. El tercer lugar fue para el valenciano **Enrique Alhambra**. Además, durante las dos jornadas de competición se consiguieron siete récords del mundo.

En 2021, Valdemoro ha vuelto a acoger una nueva edición de este campeonato con la participación de casi un centenar de deportistas menores de edad, en una edición marcada en cierta manera por las estrictas medidas sanitarias y de seguridad anti COVID-19. Anastasiya y Enrique refrendaron su gran actuación del año anterior, ocupando la primera y segunda posición del campeonato respectivamente. La nadadora vasca Nahia Zudaire completó el podio.

CD Ilunion

La segunda temporada de la Fundación AXA como socia del CD Ilunion tuvo un sabor agri dulce al tener que acabar la liga de forma abrupta por el coronavirus, quedando desierto el ganador. En el momento de la suspensión el equipo lideraba la clasificación junto al Amiab Albacete. La temporada 2020-2021 arrancó en los últimos meses del pasado año con un formato condicionado por el virus sin Final Four.



IMPULSANDO EL PROGRESO DE LA SOCIEDAD A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO

Al igual que a le sucedió a la Fundación AXA, las actividades de AXA De Todo Corazón, la asociación de voluntariado corporativo de las entidades de AXA en España, se vieron impactadas por el coronavirus. La entidad tuvo que reinventarse para pasar de un programa de voluntariado 100% presencial hasta el mes de febrero, a una oferta de actividades únicamente a distancia. El resultado ha sido increíble, con la mayor cifra de voluntarios en los más de 20 años de historia de la entidad, en un momento en el que la sociedad nos pide dar un paso adelante para ayudar a quienes más están sufriendo.

En ese sentido, AXA de Todo Corazón no fue ajena a la situación agravada por la pandemia, y realizó diversas acciones humanitarias para ayudar a Cruz Roja y a la Federación Española de los Bancos de Alimentos.

AXA DE TODO CORAZÓN EN CIFRAS:

Beneficiarios: 152.448
Voluntarios totales: 7.491
Voluntarios únicos: 4.689
Actividades: 99
Horas de Voluntariado: 13.111,5
Contribución: 162.278 € (Donaciones a entidades)

CUIDADO DEL PLANETA

Actividades: 17
Voluntarios: 2.116 (empleados 1.128)
ONGs: 3
Horas: 4.760

Reforestación

Debido a la imposibilidad de realizar acciones conjuntas, AXA de Todo Corazón organizó durante la semana mundial de la Responsabilidad Corporativa (CR Week) una gran plantación de árboles a distancia en la que participaron 1.672 voluntario, en una campaña nacional sin precedentes de la mano de la Fundación FDI. Los voluntarios recibieron en sus casas un kit compuesto por 5 plántones, bombas de semillas, palas, guantes e instrucciones para el correcto plantado. En total se entregaron 8.500 árboles.

Talleres de reciclaje en el hogar

Junto a la reforestación, durante la CR Week se realizaron 2 talleres a distancia de sensibilización medioambiental a través de Ecoembes en los cuales 380 voluntarios participaron. En ellos pudieron mejorar sus competencias de reciclaje de los residuos que generamos en el hogar.

Creación de casetas para perros abandonados

52 voluntarios de nuestro equipo redes de AXA Seguros se unió en una acción colectiva medioambiental con Fundación FDI. Entre todos construyeron casetas de maderas que protegerán y darán cobijo a animales abandonados de distintas protectoras de animales.



Quédate en el nido: estudio de las poblaciones de aves

La pandemia ha producido grandes cambios en el ecosistema modificando el hábitat de las aves. Los voluntarios se encargaron de identificar los diversos tipos de aves de nuestra geografía, ayudando así a valorar la evolución de las poblaciones avícolas a través de la asociación SEO Birdlife.

SALUD Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

Actividades 24

Voluntarios: 3.988

Beneficiarios: 42.470

Horas: 4.155

Expedición cardiológica a Mozambique

AXA de Todo Corazón forma parte desde 2014 de las expediciones cardiológicas a Mozambique del doctor Josep Brugada, eminencia mundial en temas del corazón y patrono de la Fundación AXA. Gracias a su labor desinteresada, el pasado año 34 personas de Mozambique pudieron ser operadas mejorando de forma sustancial su calidad y esperanza de vida. AXA de Todo Corazón además de financiar la expedición está presente con una acción de voluntariado. El voluntario que viaja se encarga de diferentes aspectos logísticos de la expedición y colabora con la Fundación Amigos de Mozambique para establecer acciones de ayuda a los habitantes de este país africano, especialmente en el ámbito de la prevención en salud.

Donaciones de sangre

De la mano de la Cruz Roja, y en línea con la apuesta de la compañía por la prevención, la asociación de voluntariado sigue impulsando cada año campañas de donación en sus diferentes centros de trabajo. En 2020, contó con 79 donantes y cerca de 240 beneficiarios.

Carreras solidarias para ayudar a los Bancos de Alimentos

A lo largo de 2020 la asociación también ayudó a las personas en riesgo de exclusión cuya situación se ha agravado por la pandemia. Más de 3.900 voluntarios participaron en una o varias de las carreras solidarias apoyadas por la asociación; ya fuese en las carreras virtuales de Ponle Freno o en la prueba internacional AXA Hearts the world, celebrada durante la CR Week. Cada participación se transformó en 5 euros los Bancos de Alimentos, recibiendo en total 25.000 euros.

Donación de fondos a Cruz Roja en la lucha contra el COVID

AXA de Todo Corazón se sumó al apoyo a los sanitarios en su lucha contra la pandemia. A través de un crowdfunding impulsado por la asociación se consiguieron recaudar por parte de los empleados más de 18.400 euros, cifra que se incrementó en 21.400 euros adicionales aportados por la entidad. Todo lo recaudado se donó a Cruz Roja para compra de material.

INCLUSIÓN SOCIAL

Actividades 55

Voluntarios: 1.374

Beneficiarios: 109.589

Horas: 4.178,5



Proyecto Coach y Eduo

Estas iniciativas de voluntariado corporativo están destinadas a evitar el abandono escolar de jóvenes en riesgo de exclusión social a través del coaching en dos proyectos: Coach y Eduo. En el proyecto Coach la Fundación Exit formó a los voluntarios de AXA de Todo Corazón para que pudieran ejercer de coach a jóvenes en riesgo de exclusión social para evitar el abandono escolar.

En el proyecto Eduo los voluntarios participan junto a alumnos, profesores y técnicos en diferentes sesiones. Con un formato innovador y atractivo, los voluntarios trabajan con jóvenes para desarrollar sus habilidades, ayudándoles a encontrar su vocación a los futuros técnicos que las empresas necesitan.

Escuela de español a distancia

AXA de Todo Corazón se adaptó a la 'nueva normalidad', modificando el curso de español que había iniciado un año antes para apoyar a jóvenes inmigrantes acogidos en el Centro de Atención Temporal de Cruz Roja en Madrid. A través de clases a distancia, 45 voluntarios contribuyeron a mejorar el nivel de español de estos jóvenes, ayudándoles a abrir barreras tanto profesionales como personales. En formato one to one se destinaron 540 horas telefónicas y/o a través de dispositivos informáticos en la mejora del lenguaje en las dos ediciones de 2020

AXA de Todo Corazón con nuestros mayores

300 voluntarios de AXA de Todo Corazón se unieron a la Campaña de Cruz Roja Responde ante el COVID en la cual contactaron telefónicamente con 3.890 personas mayores de 65 años de la comunidad de Madrid a fin de comprobar su estado de salud y necesidades. En total los voluntarios donaron 926 horas apoyando a las personas más afectadas por la pandemia. Así mismo, se enviaron más de 40 cartas de ánimo a ancianos en residencias de ancianos de toda nuestra geografía a través de la Fundación Lo que de verdad importa

Evitando el mal uso de las tecnologías

Casi 600 alumnos fueron beneficiados por el programa de voluntariado en las escuelas para detectar y evitar el mal uso de las tecnologías, así como el ciberacoso. Con un formato de concurso participativos los voluntarios de AXA de Todo Corazón hicieron reflexionar a los jóvenes de entre 12 y 16 años sobre un tema de gran actualidad. Así mismo durante nuestra semana de responsabilidad corporativa se impartieron 2 talleres digitales de sensibilización sobre esta problemática a más de 340 voluntarios por parte de la Unidad ciudadana de la Policía Nacional.

Rompiendo la brecha digital

AXA Seguros, tras la actualización generalizada de los equipos informáticos de sus empleados, entregó a AXA de Todo Corazón más de 1.400 ordenadores y pantallas con el doble objetivo de darles una segunda vida -evitando así las emisiones de Co2 generadas por la destrucción de estos equipos- y, al mismo tiempo, de evitar la brecha tecnológica de colectivos en riesgo de exclusión. Los equipos, que fueron limpiados y revisados previamente, se entregaron a 44 ONGs, todas ellas colaboradoras de AXA de Todo Corazón, para su uso en el ámbito de la educación tanto en España como en países africanos. Gracias a esta donación se evitó la brecha digital de más de 100.000 personas, abriéndoles una nueva ventana al mundo y a la inserción tanto profesional como educativa y social.



Promoviendo la igualdad

Más de 20 voluntarios se sumaron a las jornadas de Fundación Quiero Trabajo junto a los Ayuntamientos de Fuenlabrada y Barcelona para dar apoyo a mujeres en larga situación de paro y en riesgo de exclusión. A través de mentorización, ensayo de entrevistas de trabajo y mejora de la redacción de los curriculums vitae, estas mujeres afrontan con más posibilidades la incorporación al mercado laboral.

Campaña de regalos de navidad

En diciembre, se puso en marcha la tradicional recogida de regalos para niños y niñas en riesgo de exclusión social a través de la campaña de Cruz Roja "Sus derechos en juego". Debido a las medidas de seguridad vigentes, en esta ocasión no se entregaron regalos físicos, sino que se realizaron donaciones económicas. En total, más de 400 familias recibieron una tarjeta regalo de grandes superficies para que pudieran llevar una sonrisa a los más pequeños de la casa.

TEAMBUILDINGS

En los dos meses anteriores al estallido de la pandemia, diferentes equipos de AXA realizaron acciones de voluntariado. Gracias a la participación de más de 500 voluntarios se construyeron circuitos refugios para animales, rampas para slalom para personas con discapacidad o jornadas culinarias con personas refugiadas.

AXA RESEARCH FUND

AXA RESEARCH FUND EN CIFRAS:

En España:

Cátedras permanentes: 7
Proyectos: 5
Becas de investigación: 4
Becas postdoctorales: 17

Proyectos totales: 33
Contribución: 13,4 M.€

En el mundo:

Instituciones académicas: 300
Proyectos: 650
Países: 39
Contribución: 250 M€

AXA FINANCIÓ TRES INVESTIGACIONES ESPAÑOLAS CONTRA EL COVID19

AXA Research Fund, el fondo de AXA que apoya la investigación científica en todo el mundo otorgó el pasado año más 700.000 euros a tres instituciones españolas para ayudar en la investigación del Covid19 y sus secuelas.

Se trata del Instituto de Salud Global de Barcelona (ISGlobal), el Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer (IDIBAPS) y el Centro Vasco de Matemáticas Aplicadas (BCAM).



El pasado mes de abril AXA Research Fund anunció la convocatoria 2,2 millones de euros para apoyar diez proyectos de investigación que traten de hacer frente a los desafíos sanitarios y socioeconómicos derivados de la crisis del covid-19. A la convocatoria se presentaron más de 500 solicitudes de centros y universidades de primer nivel de 57 países, de las que el Consejo Científico de la institución seleccionó diez. Tres de ellas en España.

El proyecto liderado por Santiago Mazuelas, del Centro Vasco de Matemáticas Aplicadas, está trabajando en el desarrollo de técnicas de aprendizaje automático que ayuden a una prognosis precoz de las infecciones por covid-19, y predecir así la gravedad de los contagios utilizando datos biométricos multimodales.

El proyecto de Joaquim Raduà, del Institut d'Investigacions Biomèdiques August Pi i Sunyer, busca conocer las asociaciones entre algunas conductas sencillas, como intentar seguir una rutina, y los síntomas posteriores de ansiedad y depresión; y también cómo estas asociaciones cambian a medida que lo hacen las condiciones de la pandemia y del confinamiento. Sus hallazgos ayudarán a introducir recomendaciones diseñadas para mejorar el bienestar emocional en situaciones excepcionales, como es la actual crisis mundial de salud pública.

Por su parte, la investigación de María Foraster en el Instituto de Salud Global de Barcelona estudia los efectos de la pandemia en la salud mental y el bienestar de madres y recién nacidos. Comprender este impacto es crucial para la gestión adecuada de las medidas de confinamiento en estas poblaciones vulnerables durante la crisis actual y las epidemias futuras.

BASES PARA LA ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Para la elaboración del documento se han tomado como referencia determinados estándares de Global Reporting Initiative (GRI) seleccionados. En los apartados que los indicadores GRI no han tenido correspondencia completa con los requerimientos de la Ley 11/2018, se han empleado indicadores preferentemente nacionales y en último caso propios.

Mazars Auditores, S.L.P., ha realizado la verificación del presente Estado de Información No Financiera de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. de Seguros y Reaseguros, con el alcance de seguridad limitada. Las conclusiones del proceso se presentan en el informe de verificación independiente contenido en el presente documento.

5. TABLA DE REFERENCIA DE REQUERIMIENTOS DE LA LEY 11/2018 Y LOS ESTÁNDARES GRI

Requisito Ley 11/18	Estándar GRI de referencia	Número de página
INFORMACIÓN GENERAL		
Modelo de negocio		
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	102-1 Nombre de la organización 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-5 Propiedad y forma jurídica 102-7 Tamaño de la organización 102-18 Estructura de gobernanza 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3-5
Presencia geográfica	102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos	3
Objetivos y estrategias de la organización	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5,8-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	8
Políticas de la compañía		
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal]	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5-82
Gestión de riesgos		
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones [cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal]	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	7-8
Otros		
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	82
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES		



Información general detallada		
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51- 53, 61
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63,65
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64, 68
Sobre la aplicación del principio de precaución	102-11 Principio o enfoque de precaución	51-52, 61-62
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64
Contaminación		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	64-68
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 Extracción de agua por fuente	62,64-66, 68
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	65-68
Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62-63, 65-66, 68-70
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	302-4 Reducción del consumo energético	55,58
Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	62, 65, 66, 69
Cambio climático		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	65,70
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	53-60,78
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	61-67

Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59-60, 70
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 304-3: Hábitats protegidos o restaurados.	70,78
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
Empleo		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16, 37-39
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	39
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	102-35 Políticas de remuneración 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16-19, 39-40
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	40
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19,41
Implantación de políticas de desconexión laboral	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-21, 37
Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	35
Organización del trabajo		
Organización del tiempo de trabajo	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-21
Número de horas de absentismo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	41-42
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-22, 37

Salud y seguridad		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	21-27
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad por sexo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	41-42
Enfermedades profesionales por sexo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	42
Relaciones sociales		
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	19-20
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	19-20
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	19-20
Formación		
Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	27-31
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	30, 41
Accesibilidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	35
Igualdad		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32-34, 36-37
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	34-35
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	32-36

3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	6
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	6
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación		
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio		
Abolición efectiva del trabajo infantil		
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6-7
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	102-13 Afiliación a asociaciones	70



5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	50, 70-71
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	70-82
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	10, 70-82
Acciones de asociación o patrocinio	102-13 Afiliación a asociaciones	70
Subcontratación y proveedores		
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	102-9 Cadena de suministro	50
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50
Consumidores		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	43-50
Sistemas de reclamación	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	46
Quejas recibidas y resolución de las mismas	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	46
Información fiscal		
Beneficios obtenidos país por país	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14
Impuestos sobre beneficios pagados	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	14
Subvenciones públicas recibidas	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	14

AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

El informe con el estado de información no financiera que precede, transcrito en 68 hojas incluidas las hojas de firmas, numeradas del 1 al 89, ambas inclusive, corresponden a AXA Seguros Generales, SA. de Seguros y Reaseguros y han sido formuladas por el consejo de administración en su sesión celebrada el día 22 de marzo de 2021, firmándolas a continuación todos los administradores en prueba de conformidad y aceptación de todo ello y en cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente. La vicesecretaria no consejera ha rubricado todas las páginas que anteceden en prueba de conformidad.

Madrid, a 22 de marzo de 2021

(*)

D. Antimo Perreta
Presidente



Dña. Olga Sánchez
Vicepresidenta y CEO

(*)

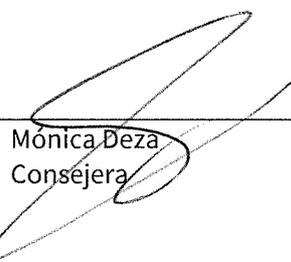
Alexis Babeau
Consejero



Sara Bieger
Consejera

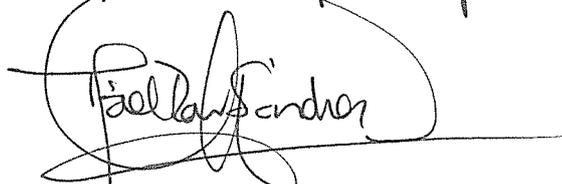
(*)

Giacomo Gigantiello
Consejero



Mónica Deza
Consejera

(*) No firmaron por imposibilidad



Paula Sánchez

